

innovaphone Case Study

AMB Sécurité Sàrl si affida alla soluzione VoIP dello specialista in Unified Communications innovaphone



AMB Sécurité

Fondata nel maggio 2008 da specialisti della sicurezza, AMB Sécurité Sàrl è oggi, nella Svizzera francese, uno dei principali attori nel campo della sicurezza.

Per poter soddisfare le nuove esigenze tecnologiche collegate alla dismissione in Svizzera, nel 2017, della telefonia analogica, la società ha scelto il sistema sicuro e basato su standard di innovaphone, specialista europeo in ambito IP. In questo modo è stato possibile implementare una comunicazione aziendale sicura completamente basata su IP. La soluzione VoIP e UC di innovaphone è stata implementata a Ginevra e Lonay dal system integrator IT-PLN.



La gestione e la manutenzione sono ora più uniformi, più semplici e meno costose. Ci siamo evoluti in direzione delle Unified Communications e siamo raggiungibili, nella massima sicurezza possibile, 24 ore su 24 e sette giorni alla settimana!



Marcio Allemand
CEO di AMB Sécurité

AMB Sécurité sceglie la migrazione graduale verso la soluzione IP sicura di innovaphone

La società AMB Sécurité si occupa della sicurezza di persone e proprietà. Oltre a sistemi globali di allarme, videosorveglianza e controllo degli accessi, offre servizi di sorveglianza con personale qualificato. La società svizzera occupa 40 dipendenti presso la sede centrale a Ginevra e nella filiale di Lonay. Come la maggior parte delle aziende della Confederazione, AMB Sécurité Sàrl si è trovata ad affrontare la sfida di installare nuovamente la propria infrastruttura di telecomunicazioni in quanto in Svizzera, al massimo entro il 2017, la rete ISDN verrà dismessa. A seguito di questa conversione si è resa necessaria una modernizzazione dell'infrastruttura, perché il sistema telefonico era tecnologicamente superato e non più in grado di garantire la gestione sicura ed efficiente di centinaia di telefonate al giorno. Per lo stesso motivo era necessario modernizzare la rete di distribuzione.

Marcio Allemmand, CEO di AMB Sécurité, spiega: „Abbiamo avuto la necessità di una maggiore accessibilità, sicurezza e di una gestione più efficiente delle chiamate: stiamo parlando di quasi 2.000 chiamate al giorno, 7 giorni a settimana, 24 ore su 24. Questo volume richiede un sistema telefonico sicuro che offra poca o nessuna superficie di attacco, sia molto più potente ed offra nuove funzionalità quali, ad esempio, CTI, analisi e registrazione delle chiamate e Softphone per il telemarketing. Insieme al nostro partner IT-PLN abbiamo osservato il mercato dei fornitori IP. Alla fine, IT-PLN ci ha consigliato il produttore innovaphone per la sua competenza in termini di VoIP ed Unified Communications sicuri e per la sua politica dei prezzi.“ innovaphone si fregia del famoso marchio di qualità „IT Security made in Germany“ di TeleTrust, Federazione della Sicurezza IT e.V. L'innovaphone PBX gira su un sistema operativo proprietario particolarmente veloce e snello. Questo sistema operativo non conosce virus, worm o cavalli di Troia. Il protocollo DTLS-SRTP consente la crittografia da terminale a terminale. In caso di necessità, tale elevato livello di sicurezza è disponibile per tutte le connessioni dell'innovaphone PBX. Le specifiche tecniche prevedevano una riduzione dei costi di comunicazione (50%) ed un aumento della produttività e della qualità della centrale telefonica.

Una installazione complessa e personalizzata

La filiale di Ginevra è stata dotata di un innovaphone PBX basato su un innovaphone VoIP Gateway IP810. Quest'ultimo è l'ideale per la migrazione graduale verso IP, perché apre, contemporaneamente, alla possibilità di utilizzare ISDN e SIP in parallelo e senza interferenze durante il funzionamento. I dipendenti sono



Il cliente – AMB Sécurité

- Società svizzera fondata a Ginevra nel 2008
- Specialista nella sicurezza, specializzata nella sicurezza di persone e proprietà
- 2 filiali a Ginevra e Lonay
- Circa 40 dipendenti

La sfida

- Dismissione in Svizzera di ISDN nel 2017
- Modernizzazione della rete di distribuzione
- Multi-Provider SIP-Trunk Management
- Gestione di ca. 2.000 telefonate al giorno
- Riduzione dei costi di connessione
- Modernizzazione durante il funzionamento
- Software Phones
- Comunicazione sicura



innovaphone VoIP Gateway IP810

stati dotati di nuovi dispositivi: 23 telefoni di design innovaphone IP222 per la dirigenza, i dipendenti del reparto amministrazione ed il personale commerciale, 6 telefoni innovaphone IP110, 30 cuffie per tutti gli utenti e 10 Softphone per il team di telemarketing nel Call Center. Completano l'installazione le funzionalità di Reporting, Voice Recording e Call Intrusion. La registrazione vocale viene gestita tramite un server NAS; tra le due filiali è stato installato un tunnel VPN protetto con Firewall integrato. Inoltre, è stato rinnovato il cablaggio in fibra ottica per la connessione a Internet e sono stati integrati i trunk SIP di più operatori.

Vincent Volpato, Project Manager di IT-PLN, riassume: „Abbiamo dovuto superare alcune sfide, a cominciare dalla connessione dei cavi in fibra ottica, altamente sensibili in questo settore, con l'integrazione del cavo di Swisscom IP-Plus. Inoltre, abbiamo dovuto ripristinare i messaggi esistenti, migrare circa una cinquantina di numeri (ISDN, SIP ed analogico) ed installare un sistema IVR (Interactive Voice Response). I vari scenari di chiamate erano molto complessi e con una grande quantità di numeri e Call Flow.“

Il lasso di tempo per l'installazione è stato di una decina di giorni, dalla posa di cavi in fibra ottica all'installazione completa a Lonay e nella sede centrale della società a Ginevra. Con il più recente firmware si sono comunque avute, dopo l'installazione degli aggiornamenti, delle difficoltà nel funzionamento. „Il supporto di innovaphone ha reagito molto rapidamente. In questo modo, il disturbo che aveva portato al malfunzionamento del sistema ha potuto essere eliminato già un'ora dopo“, spiega Vincent Volpato e continua: „La collaborazione con innovaphone è andata molto bene, soprattutto in termini di gestione del progetto da parte del reparto prevendita di innovaphone. Si è stati molto attenti in materia di sicurezza ed in particolare di pirateria. Sono stati installati un firewall ed un'applicazione QoS (Quality of Service) per dare priorità ai dati vocali così da garantire una qualità ottimale della voce.“

Migliore gestione delle chiamate nel Call Center

L'applicazione di Recording di innovaphone consente di registrare e memorizzare in modo sicuro le conversazioni e di gestirle con il lettore integrato. Numerosi filtri consentono l'archiviazione delle informazioni secondo data, ora, utente chiamato e chiamante ed anche secondo la direzione e la cronologia delle chiamate, se in entrata o in uscita ed indipendentemente dal tipo di terminale. In quanto soluzione ideale di analisi delle chiamate, l'applicazione di Reporting di innovaphone fornisce in tempo reale informazioni preziose sul comportamento del telefono all'interno dell'azienda. Anche in questo caso i filtri, programmabili singolarmente, permettono interrogazioni flessibili secondo ora, determinato periodo di tempo, Paesi, prestazioni di servizi o persone con lo scopo di anticipare i picchi di chiamate ed eliminare le strozzature senza influire sulle prestazioni della società in termini di telefonia. Marcio Allemand si dice molto soddisfatto: „Recording e Reporting rappresentano inequivocabilmente un plus per il Management Team. Queste funzionalità hanno permesso di risolvere in tempi record tutta una serie di problemi minori. Inoltre, sono indispensabili per l'assistenza al Call Center, per la formazione, i contenziosi e per il miglioramento del servizio al cliente.“

La soluzione

- Cablaggio Internet con fibra ottica nuova
- Integrazione trunk SIP di differenti operatori
- innovaphone PBX basato su un VoIP Gateways IP810
- 23 terminali IP222, 6 IP110, 10 Software Phone, 30 cuffie
- innovaphone Unified Communications Client myPBX
- innovaphone Voice Recording e Reporting
- Interactive Voice Response



innovaphone Unified Communications Client myPBX

Unified Communications al servizio della sicurezza

Per migliorare l'accessibilità, accelerare i processi di lavoro ed aumentare l'efficienza, il sistema comprende adesso anche applicazioni di Unified Communications. AMB Sécurité beneficia ora dell'innovaphone UC Client myPBX, applicazione myPBX mobile, e di Softphone. La soluzione di Unified Communications myPBX combina diverse applicazioni di Unified Communications sulla propria interfaccia user-friendly: telefonia IP classica, audioconferenza, directory aziendali, cronologia delle chiamate, Application Sharing, Instant Messaging, Collaboration, videotelefonia e videoconferenza. myPBX offre flessibilità illimitata, accesso a tutti i contatti aziendali ed a tutte le funzionalità PBX, integrazione dello Smartphone come terminale professionale e, quindi, offre tutti i benefici connessi alla telefonia mobile.

Marcio Allemand aggiunge: „myPBX facilita immensamente il lavoro quotidiano. Con un clic sullo schermo possiamo selezionare un numero di telefono a piacere. Possiamo anche facilmente integrare nel centralino innovaphone PBX i numeri di telefono dei nostri clienti. Inoltre, tramite uno specifico attacco, IT-PLN ha integrato nei computer Apple la soluzione Click-to-Call.“

Alcuni dipendenti del Call Center utilizzano l'interfaccia innovaphone Softphone verso il sistema CRM di AMB Sécurité. Questa soluzione ha migliorato il comfort telefonico dei dipendenti del Call Center. Sono dotati di cuffie Jabra e di terminali Intel NUC integrati nei loro grandi schermi. Per verificare la qualità delle chiamate utilizzando la funzione Call Intrusion, i Responsabili del Call Center possono inserirsi live in ogni momento nelle chiamate di ogni dipendente.

Da una esigenza una conversione molto redditizia

„Alla fin fine a noi porterà dei frutti il fatto che la Svizzera converta completamente, entro il 2017, all'AI IP: tutte le richieste delineate nella specifica sono state ottemperate. Sia il Management, che i dipendenti sono molto soddisfatti della nuova soluzione che, grazie alla gestione multi-provider del trunk SIP, ha diminuito del 50% i costi di connessione. Questo fa sì che le chiamate in arrivo dall'estero siano gestite in modo trasparente da un operatore alternativo. IT-PLN ha creato vari scenari sulla base dei prefissi telefonici dei vari Paesi al fine di selezionare automaticamente l'operatore più conveniente. La gestione e la manutenzione sono ora più uniformi, più semplici e meno costose. Ci siamo evoluti in direzione delle Unified Communications e siamo raggiungibili, nella massima sicurezza possibile, 24 ore su 24 e sette giorni alla settimana.“ questa la conclusione di Marcio Allemand.



Vantaggi per il cliente

- Facilità d'uso, varietà di possibili applicazioni
- Semplice manutenzione ed amministrazione
- Riduzione dei costi di manutenzione
- Risparmio del 50% sui costi di connessione
- Evoluzione in direzione delle Unified Communications
- Miglioramento della produttività e della qualità del Call Center



innovaphone Unified Communications

In un colpo d'occhio



Il cliente:

AMB Sécurité

- Società svizzera fondata a Ginevra nel 2008
- Specialista nella sicurezza, specializzata nella sicurezza di persone e proprietà
- 2 filiali a Ginevra e Lonay, circa 40 dipendenti

La sfida:

- Dismissione in Svizzera di ISDN nel 2017
- Modernizzazione della rete di distribuzione
- Multi-Provider SIP-Trunk Management
- Gestione di ca. 2.000 telefonate al giorno
- Riduzione dei costi di connessione
- Software Phones
- Comunicazione sicura

La soluzione:

- Cablaggio Internet con fibra ottica nuova
- Integrazione trunk SIP di differenti operatori
- innovaphone PBX basato su un VoIP Gateways IP810
- 23 terminali IP222, 6 IP110, 10 Software Phone, 30 cuffie
- innovaphone Unified Communications Client myPBX
- innovaphone Voice Recording e Reporting
- Interactive Voice Response

Vantaggi per il cliente:

- Facilità d'uso, varietà di possibili applicazioni
- Semplice manutenzione ed amministrazione
- Riduzione dei costi di manutenzione
- Risparmio del 50% sui costi di connessione
- Evoluzione in direzione delle Unified Communications
- Miglioramento della produttività e della qualità del Call Center

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2016 innovaphone® AG. (E 05/2016)

Salvo errori, modifi che tecniche e disponibilità di fornitura.

Altre case study di innovaphone sono disponibili in:
www.innovaphone.com

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS