

## innovaphone Case Study

# Firma AMB Sécurité Sàrl zaufała rozwiązaniu VoIP innovaphone, specjalisty w dziedzinie rozwiązań Unified Communications



## AMB Sécurité

Firma AMB Sécurité Sàrl została założona w maju 2008 roku przez specjalistów ds. zabezpieczeń i jest jednym z najważniejszych ekspertów w dziedzinie zabezpieczeń we francuskojęzycznej Szwajcarii.

AMB Sécurité Sàrl zdecydowała się na rozwiązanie innovaphone, europejskiego specjalisty ds. rozwiązań komunikacyjnych IP, ponieważ oparte jest ono na standardach, zagwarantowało najwyższy poziom bezpieczeństwa oraz spełniło nowe wymagania techniczne, które związane są z końcem telefonii analogowej w Szwajcarii w 2017 roku. W ten sposób możliwe było wdrożenie bezpiecznego i opartego w pełni na protokole IP rozwiązania komunikacyjnego. Rozwiązanie VoIP i UC innovaphone w Genewie i Lonay zainstalował integrator systemów firma IT-PLN.



*Zarządzanie systemem i jego konserwacja stały się prostsze i mniej kosztowne. Zdecydowaliśmy się na aplikacje Unified Communications, aby ułatwić i przyspieszyć procesy biznesowe w naszej firmie, która jest teraz osiągalna siedem dni w tygodniu, przez całą dobę z zapewnieniem maksymalnego bezpieczeństwa!*



**Marcio Allemant**  
Dyrektor zarządzający AMB Sécurité

## AMB Sécurité zdecydowała się na proces łagodnej migracji do rozwiązania IP innovaphone

Firma AMB Sécurité zajmuje się ochroną osób i mienia. Oferuje ona rozbudowane systemy alarmowe, monitoring, kontrolę dostępu oraz usługi strażnicze z wykwalifikowanym personelem. Firma zatrudnia 40 pracowników w siedzibie głównej w Genewie i w oddziale firmy w Lonay. Ze względu na odłączenie sieci ISDN w Szwajcarii do końca 2017 roku AMB Sécurité Sàrl została zobowiązana do restrukturyzacji infrastruktury telekomunikacyjnej. Poza tym modernizacja infrastruktury komunikacyjnej okazała się konieczna, ponieważ system telefoniczny był technicznie przestarzały i nie był w stanie zapewnić bezpiecznego i efektywnego zarządzania setkami połączeń dziennie. Odnowieniu uległa również sieć okablowania.

Marcio Allemand, dyrektor zarządzający AMB Sécurité, wyjaśnia: „Do najważniejszych wymogów w stosunku do nowego rozwiązania należało zapewnienie większej dostępności, bezpieczeństwa oraz efektywniejszego zarządzania połączeniami – czyli prawie 2000 telefonów dziennie, 7 dni w tygodniu, przez całą dobę. Taka instalacja wymagała bezpiecznego systemu telefonicznego, który zapewnia maksymalne bezpieczeństwo, jest bardziej wydajny i oferuje nowe funkcje, takie jak CTI, analizę połączeń, nagrywanie i Software Phones do telemarketingu. Wraz z naszym partnerem IT-PLN obserwowaliśmy rynek dostawców IP. IT-PLN zaproponował nam firmę innovaphone ze względu na jej duże doświadczenie w zakresie bezpiecznych rozwiązań VoIP i Unified Communications oraz ze względu na bardzo dobry stosunek jakości do ceny.” innovaphone PBX oferuje różnego rodzaju protokoły bezpieczeństwa, które zapewniają najlepszą możliwą ochronę przed różnymi atakami z Internetu. TeleTrust - stowarzyszenie na rzecz promowania bezpieczeństwa systemów IT przyznał firmie innovaphone oznaczenie „IT Security made in Germany”. Znak ten przyznawany jest wyłącznie niemieckim firmom z branży IT, których procesy technologiczne odbywają się w Niemczech i które spełniają surowe kryteria w zakresie bezpieczeństwa IT i ochrony danych. Wirusy, robaki i konie trojańskie nie są znane dla tego systemu operacyjnego. Protokół DTLS-SRTP umożliwia szyfrowanie od urządzenia do urządzenia. Ten wysoki stopień bezpieczeństwa dostępny jest w razie potrzeby dla wszystkich połączeń z centralą innovaphone.

Kolejnym ważnym wymogiem było obniżenie kosztów za połączenia (o 50%), jak również wzrost produktywności i jakości obsługi klienta w call center.

### System idealnie dostosowany do potrzeb klienta

W biurze w Genewie zainstalowano system innovaphone PBX na bazie bramy



#### Klient – AMB Sécurité

- Firma szwajcarska, założona w 2008 roku w Genewie
- Specjalista ds. zabezpieczeń, zajmuje się ochroną osób i mienia
- 2 oddziały firmy w Genewie i Lonay
- Zatrudnia około 40 pracowników

#### Postawione cele i zadania

- Odłączenie sieci ISDN w Szwajcarii do końca roku 2017
- Modernizacja sieci kablowej
- Multi-Provider SIP-Trunk
- Zarządzanie około 2000 połączeń dziennie
- Redukcja kosztów połączeń
- Modernizacja stanowiska pracy
- Software Phones
- Bezpieczna komunikacja



innovaphone brama VoIP IP810

VoIP innovaphone IP810. Jest to idealne rozwiązanie dla płynnej migracji do IP, ponieważ umożliwia ono równoległe korzystanie z ISDN i SIP Trunk bez zakłóceń podczas pracy. W skład instalacji wchodziły: urządzenia końcowe: 23 innovaphone telefony IP222 dla kadry kierowniczej, pracowników działu administracji i działu handlowego, 6 innovaphone telefony IP110, 30 zestawów słuchawkowych dla wszystkich użytkowników i 10 Software Phone dla zespołu telemarketingu w Call Center oraz aplikacje Reporting, Voice Recording i Call Intrusion. Nagrywanie rozmów obsługiwane jest przez serwer NAS i między dwoma biurami zbudowano bezpieczny tunel VPN ze zintegrowanym firewallem. Ponadto odnowiono okablowanie światłowodowe połączenia internetowego oraz zintegrowano SIP Trunks kilku operatorów.

Vincent Volpato, Project Manager IT-PLN, powiedział: „Na naszej drodze stało wiele wyzwań, integracja bardzo delikatnych kabli światłowodowych z kablem Swisscom IP-Plus. Dodatkowo konieczne było odzyskanie dotychczasowych wiadomości, migracja około pięćdziesięciu numerów (ISDN, SIP i nr analogowe) oraz konfiguracja systemu IVR (Interactive Voice Response). Poszczególne scenariusze połączeń telefonicznych były bardzo skomplikowane, z wieloma numerami telefonów oraz Call Flow.“

Instalacja zajęła około dziesięciu dni, począwszy od ułożenia kabli światłowodowych do kompletnej instalacji w Lonay oraz w siedzibie firmy w Genewie. Po zainstalowaniu aktualizacji najnowszego oprogramowania powstały trudności operacyjne. „innovaphone zareagowała natychmiast i w ciągu godziny awaria systemu została usunięta“ powiedział Vincent Volpato i dodał: „Współpracę z innovaphone oceniamy bardzo pozytywnie, zwłaszcza w odniesieniu do zarządzania projektem przez dział innovaphone Presales. W celu zapewnienia optymalnej jakości dźwięku zainstalowano aplikację QoS (Quality of Service).

## Łatwiejsze zarządzanie połączeniami w Call Center

Aplikacja innovaphone Recording umożliwia nagrywanie rozmów telefonicznych w różnych wariantach. innovaphone Player używany jest do łączenia, archiwizacji i usuwania nagrań. Posiada on specjalne filtry: sortowanie połączeń wg daty, abonentów, kierunku połączeń oraz chronologię połączeń. W celu zapewnienia maksymalnego bezpieczeństwa zarządzanie nagraniami również jest rejestrowane. Również w aplikacji innovaphone Reporting możliwe jest indywidualne skonfigurowanie filtrów w celu generowania ustawień raportowania wg dowolnych kategorii np. kraje, działy lub pracownicy, jak również rejestracja połączeń dla wyznaczonych przedziałów czasowych lub konkretnych godzin. Analiza ta zapobiega tworzeniu się zatorów w obsłudze połączeń i ułatwia optymalizację pracy systemu telefonicznego w firmie. Marcio Allemand podsumował bardzo zadowolony: „Aplikacje Recording i Reporting są dużym plusem dla zespołu zarządzającego. Funkcje te umożliwiły rozwiązanie szeregu drobnych problemów w rekordowo krótkim czasie. Ponadto są one niezbędne dla call center, celów szkoleniowych, spraw sądowych oraz w celu poprawy obsługi klienta.“

### Rozwiązanie

- Odnowienie okablowania internetowego
- Integracja SIP-Trunk różnych operatorów
- System innovaphone PBX na bazie bramy VoIP IP810
- 23 telefony IP222, 6 IP110, 10 Software Phones, 30 zestawów słuchawkowych
- innovaphone Unified Communications Client myPBX
- innovaphone Voice Recording i Reporting
- Interactive Voice Response



innovaphone Unified Communications Client myPBX



## Unified Communications w służbie bezpieczeństwa

Różnorodne metody komunikacji tworzą zintegrowaną infrastrukturę komunikacyjną, polepszając w ten sposób dostępność pracowników, przyspieszając procesy zachodzące w firmie i tym samym mają wpływ na zwiększenie wydajności w środowisku pracy. Wszystkie te procesy możliwe są dzięki jednolitej i zintegrowanej strukturze komunikacyjnej. Unified Communications oferuje dokładnie takie rozwiązanie. AMB Sécurité korzysta z aplikacji innovaphone UC-Client myPBX, aplikacji mobilnej myPBX oraz Software Phone. Unified Communications Client myPBX łączy różnorodne elementy Unified Communications w przejrzysty i łatwy w obsłudze interfejs użytkownika: klasyczną telefonię IP, audiokonferencje, katalogi firmowe, historię połączeń, Application Sharing, Instant Massaging, współpracę zespołów wirtualnych (Collaboration Sessions) oraz videotelefonię i videokonferencje. Unified Communications Client myPBX innovaphone umożliwia optymalną komunikację wykorzystując do tego wszystkie możliwe urządzenia telefoniczne, zapewnia nieograniczoną elastyczność, dostęp do wszystkich kontaktów firmowych oraz wszystkich funkcji PBX, integrację smartfona jako profesjonalne urządzenie końcowe oraz wszystkie korzyści, które związane są z połączeniami mobilnymi.

Marcio Allemand podsumował: „Dzięki aplikacji myPBX codzienne procesy komunikacyjne w firmie zostały uproszczone i przyspieszone. Klikając ekran telefonu wybieramy dowolnego użytkownika, numery telefonów naszych klientów możemy łatwo zintegrować z centralnym systemem innovaphone PBX. IT-PLN zintegrował rozwiązanie Click-to-Call na komputerach Apple za pośrednictwem specjalnego złącza.“

Niektórzy pracownicy call center używają interfejsu innovaphone Software Phone do systemu CRM AMB Sécurité. Rozwiązanie to poprawia ich komfort pracy, poza tym ich stanowiska pracy wyposażono w zestawy słuchawkowe Jabra oraz terminale Intel NUC, które są zintegrowane na dużych ekranach. Kierownicy call center mają możliwość włączenia się do rozmów każdego pracownika, aby sprawdzić jakość połączeń przy użyciu funkcji Call Intrusion.

## Nowe rozwiązanie komunikacyjne przyniosło same korzyści

„Konieczność przejścia do technologii All-IP w Szwajcarii do 2017 roku okazała się dla naszej firmy sytuacją typu wygrana-wygrana: Wszystkie wymogi postawione przez nas zostały spełnione. Zarówno kierownictwo jak i pracownicy są bardzo zadowoleni z nowego rozwiązania, koszty połączeń zostały zredukowane o 50% - dzięki multi-Provider SIP Trunk. Powoduje to, że połączenia przychodzące z zagranicy obsługiwane są przez alternatywnego operatora. IT-PLN przygotowało różne scenariusze z poszczególnych krajów, aby automatycznie wybrać najlepszego operatora. Zarządzanie systemem i jego konserwacja stały się prostsze i mniej kosztowne. Zdecydowaliśmy się na aplikacje Unified Communications, aby ułatwić i przyspieszyć procesy biznesowe w naszej firmie, która jest teraz osiągalna siedem dni w tygodniu, przez całą dobę z zapewnieniem maksymalnego bezpieczeństwa“ podsumował Marcio Allemand.



### Korzyści dla klienta

- Łatwa obsługa urządzeń, różnorodne aplikacje
- Prosta obsługa i konserwacja systemu
- Redukcja kosztów utrzymania
- Obniżenie kosztów połączeń do 50%
- Pierwszy krok w kierunku Unified Communications
- Poprawa wydajności i jakości obsługi klienta w call center



innovaphone Unified Communications

## W skrócie



### Klient:

## AMB Sécurité

- Firma szwajcarska, założona w 2008 roku w Genewie
- Specjalista ds. zabezpieczeń, zajmuje się ochroną osób i mienia
- 2 oddziały firmy w Genewie i Lonay, zatrudnia około 40 pracowników

### Postawione cele i zadania:

- Odłączenie sieci ISDN w Szwajcarii do końca roku 2017
- Modernizacja sieci kablowej
- Multi-Provider SIP-Trunk
- Zarządzanie około 2000 połączeń dziennie
- Redukcja kosztów połączeń
- Software Phone
- Bezpieczna komunikacja

### Rozwiązanie:

- Odnowienie okablowania internetowego
- Integracja SIP-Trunk różnych operatorów
- System innovaphone PBX na bazie bramy VoIP IP810
- 23 telefony IP222, 6 IP110, 10 Software Phones, 30 zestawów słuchawkowych
- innovaphone Unified Communications Client myPBX
- innovaphone Voice Recording i Reporting
- Interactive Voice Response

### Korzyści dla klienta:

- Łatwa obsługa urządzeń, różnorodne aplikacje
- Prosta obsługa i konserwacja systemu
- Redukcja kosztów utrzymania
- Obniżenie kosztów połączeń do 50%
- Pierwszy krok w kierunku Unified Communications
- Poprawa wydajności i jakości obsługi klienta w 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 04/2016)  
Z zastrzeżeniem wystąpienia możliwych błędów, zmian technicznych raz modyfikacji warunków dostawy.

Inne przykładowe wdrożenia – Case Study znajdują się tutaj:  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)

**innovaphone**   
PURE IP COMMUNICATIONS