Case Study

innovaphone AG - PURE IP-COMMUNICATIONS

:: VoIP PBX Installation bei Amserv ::

AMSERV

Mit rund 480 Mitarbeitern ist Amserv das größte Einzelhandelsunternehmen im Automobilbereich in den baltischen Staaten Estland und Lettland. In den ersten sechs Monaten des Jahres 2012 konnte Amserv seinen Marktanteil auf 15,5 Prozent ausbauen. In 14 Ausstellungsräumen in Estland und Lettland repräsentiert das Unternehmen die folgenden Automarken: Toyota, Opel, Chevrolet, Hyundai, Peugeot, Lexus sowie Saab. Nachdem Amserv von der innovaphone Virtual Appliance (IPVA) und der innovaphone DECT-Lösung begeistert war, hat man sich nun für ein komplettes innovaphone System entschieden.

Die Telefonieinfrastruktur bei Amserv unterschied sich nicht von der vieler anderer Unternehmen: In den einzelnen Niederlassungen gab es eine Vielzahl unterschiedlichster TK-Systeme, unter anderem alte herkömmliche TK-Anlagen, Centrex-Lösungen, alte Analogsysteme und vieles mehr. Das Unternehmen verfügte weder über einen einheitlichen Rufnummernplan noch über moderne Applikationen wie Kurzwahl, zentrale Administrierbarkeit oder statistische Auswertung. Deshalb bestand der vordringliche Wunsch bei den Verantwortlichen von Amserv darin, dass alle Niederlassungen und Ausstellungsräume über ein einheitliches System verfügen sollten. Außerdem wollte das Unternehmen seine monatlichen Verbindungskosten senken und eine Reporting Lösung einführen, die einen besseren Überblick über ein- und ausgehende Rufe ermöglichen sollte.

Mart Mägi - COO bei Amserv

Exzellente Beratung und hervorragendes Projektmanagement durch Atea

Die beiden Firmen Amserv und Atea arbeiten bereits seit Jahren auf den unterschiedlichsten Feldern im Bereich IT zusammen. Da diese Zusammenarbeit stets erfolgreich und befruchtend war, vertraute Amserv auf die Berater von Atea, die sich für ein innovaphone System ausgesprochen hatten. Ein ausschlaggebendes Kriterium dabei war die innovaphone Virtual Appliance (IPVA), mit der es möglich ist, ohne große Anfangsinvestitionen in die IP-Telefonie einzusteigen. Ein weiteres schlagkräftiges Argument war die innovaphone DECT-Lösung, erklärt Tarmo Reineberg von Atea: „Das Produktportfolio, das innovaphone im DECT-Bereich anbietet, ist toll und passt zu uns - bei uns wird sehr viel schnurlos telefoniert. Trotz der neuen IP1200 Basisstationen konnten wir unsere alten DECT-Endgeräte weiter nutzen. Das bedeutet: modernste Technologie bei vollem Investitionsschutz.“

Reibungslose Installation und volle Kontrolle über das System

Im ersten Schritt wurde ein innovaphone Mediagateway IP1060 am Firmenhauptsitz von Amserv in Tallinn aufgebaut. Dieses verbindet die alte TK-Anlage mit der neuen Lösung. Massive Eingriffe in das bestehende System „über Nacht“ waren durch diese Möglichkeit der sanften Migration nicht notwendig. Die IP1060 bildet zugleich die Basis für die innovaphone Virtual Appliance (IPVA). Die VMware ermöglicht es, mehrere virtuelle Server auf einer Hardwareplattform aufzusetzen. Außerdem hat Amserv die innovaphone Voicemail zur Gesprächsaufzeichnung sowie die innovaphone Reporting Software im Einsatz. Mit Letzterer kann man sich unkompliziert einen Überblick über alle ein- und ausgehenden Rufe im Unternehmen verschaffen.

In einem zweiten Schritt wurde eine innovaphone PBX auf einem innovaphone VoIP-Gateway IP800 mit zwei Basisanschlüssen in einer weiteren Niederlassung des Unternehmens in Tallinn installiert. Auf längere Sicht werden diese Basisanschlüsse noch in SIP-An-

Copyright © 2000-2012 innovaphone AG 2012, Irrtümer vorbehalten

schlüsse umgewandelt. Die vorhandenen DECT-Telefone werden durch IP1200-Basisstationen in das System miteingebunden. An Tischtelefonen finden sich bei Amserv Geräte vom Typ innovaphone IP110, IP230 sowie IP222. Darüber hinaus verwenden einige Mitarbeiter innovaphone SoftwarePhones, die als Oberfläche den UC-Client myPBX nutzen. Dieser ermöglicht die computerbasierte Bedienung des Telefons und funktioniert auf allen Plattformen (Windows, Mac etc.). Man benötigt lediglich einen Web Browser. Nach der Anmeldung an myPBX können zahlreiche UC-Anwendungen wie beispielsweise Federation, Collaboration, Click-to-Dial usw. genutzt werden. Mart Mägi, COO bei Amserv, erklärt: „Im Moment spielt Unified Communications noch keine große Rolle bei uns, doch das wird sich in Kürze ändern."

Vorteile der neuen Lösung und Ausblick

„Die gesamte Installation verlief vollkommen problemlos – wie immer, wenn wir mit Atea zusammenarbeiten", lobt Mart Mägi. Auf die Frage, wie viel Wartung und Service das neue System benötigt, entgegnet er: „Bei unserer früheren TK-Anlage konnten wir kaum etwas selbst machen. Jeder kleine Eingriff war etwas Größeres. Ganz anders jetzt: Die innovaphone Infrastruktur kann fast komplett von unserer hauseigenen Technikabteilung gemanagt werden. Auf diese Weise sparen wir in hohem Maße Zeit und Kosten ein. Unsere Erwartungen haben sich voll erfüllt." Die neue Lösung hat noch weitere handfeste wirtschaftliche Vorteile: die monatlichen Verbindungskosten haben sich deutlich verringert, ebenso die Stromkosten. Wenn in absehbarer Zeit die ISDN-Verbindungen noch in SIP-Verbindungen umgewandelt werden, basiert die komplette Firmeninfrastruktur auf der innovaphone Virtual Appliance (IPVA), was die Kosten noch weiter senken wird.

Was die weitere Planung anbelangt, sagt Mart Mägi: „Top-Priorität hat die volle Integration der Unified Communications Applikationen."

innovaphone AG | Böblinger Straße 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
Phone: +49 (7031) 73009-0 | Fax: +49 (7031) 73009-99 | info@innovaphone.com
www.innovaphone.com