innovaphone Case Study

Velikan sceglie un innovaphone PBX come moderna soluzione all-in-one orientata al futuro per le sue concessionarie di auto Izmailovo

Velikan

La prima filiale della concessionaria automobilistica Velikan è stata inaugurata nel 2005 e si trova sulla tangenziale di Mosca in Russia. Velikan è un rivenditore autorizzato di grandi marchi automobilistici – anche del segmento di classe - come Mercedes Benz, VW, Toyota, Lexus, Land Rover, Jaguar e Ford.

Oltre agli spazi espositivi, ci sono anche officine convenzionate nelle quali è possibile eseguire la manutenzione dei veicoli, lavori di carrozzeria e adattamenti individuali con pezzi di ricambio originali. Oggi, la concessionaria gestisce tre filiali con un totale di dodici centri auto. Una delle filiali è stata ora dotata di un sistema telefonico VoIP innovaphone.

VELIKAN AUTO
автомобили с пробегом

Queste funzioni hanno migliorato notevolmente la qualità e l'efficacia della nostra azienda. Sulla base di questo successo, abbiamo deciso di testare molto presto altre applicazioni innovaphone e funzionalità UC come ad esempio Conferencing e Collaboration.

Dmitriy Maksimenko
Concessionaria Izmailovo

Le stazioni base IP DECT garantiscono una connessione wireless affidabile

Dal 2006 era già in uso un sistema PBX Avaya, ma con la continua crescita dell'azienda era giunto il momento di trovare una soluzione di comunicazione completa che potesse soddisfare gli sviluppi futuri e le prospettive di crescita. Di fatto, la soluzione di comunicazione esistente non poteva più rispondere alle crescenti esigenze di integrazione telefonica e a quella, ormai divenuta indispensabile, di un sistema CRM. Poiché il sistema CRM, per un'azienda orientata al cliente, era un criterio fondamentale per il miglioramento della qualità del servizio, Velikan si è messa alla ricerca di un nuovo sistema di telecomunicazione flessibile che rispondesse alle esigenze dell'azienda in crescita. Sono stati preselezionati per i test dieci diversi sistemi PBX. Dopo aver esaminato le diverse opzioni in termini di prestazioni, funzionalità e prezzo, sono stati infine scelti due sistemi: uno di essi è stato quello di innovaphone.

Flessibilità e scalabilità della nuova soluzione di comunicazione aprono la strada all'espansione aziendale

In ultima analisi, la concessionaria ha scelto il sistema telefonico VoIP con la soluzione UC del produttore tedesco innovaphone per i seguenti convincenti vantaggi:

:: Flessibilità per quanto riguarda lo sviluppo dell'azienda e le sue prospettive di crescita
:: Enorme potenziale grazie all'elevata scalabilità
:: "All-in-one box": PBX e DECT senza bisogno di sistemi o equipaggiamenti aggiuntivi
:: Facile manutenzione e amministrazione combinata con interfaccia user-friendly
:: Miglior rapporto prezzo-prestazioni

Dopo che è stata presa la decisione che fosse innovaphone a fornire l'ambiente di lavoro della concessionaria d'auto, sono stati implementati due gateway VoIP innovaphone IP0011 e tre gateway VoIP IP3010. Questi rappresentano ora la base dell'innovaphone PBX, che opera sui gateway VoIP. Secondo le esigenze, questo può essere ampliato individualmente e costituisce quindi l'ambiente di lavoro ideale. Le caratteristiche principali dei gateway IP0011 sono il Reverse Proxy innovaphone e il Session Border Controller (SBC), che garantiscono connessioni Internet sicure proteggendo l'innovaphone PBX da attacchi dal web senza la necessità di ricorrere a SBC di terzi.

Il cliente - Velikan

- Grande concessionaria automobilistica russa con annesse officine e diverse filiali
- Vendita di automobili nel settore di alta gamma come Mercedes, Lexus, Jaguar
- Azienda in continua crescita con circa 200 dipendenti

La sfida

- Implementazione di un sistema di registrazione delle chiamate in entrata e in uscita
- Copertura di un'ampia area sia interna che esterna (cinque grandi edifici e diversi più piccoli)
- Una moderna soluzione IP con sistema CRM integrato

Poiché l‘ampia superficie, sia interna che esterna, di circa 100.000 mq totali, con cinque grandi edifici e diversi edifici più piccoli, richiedeva una copertura totale, il PBX è stato ampliato con un totale di 47 stazioni base IP DECT che garantiscono ora la trasmissione wireless in tutto il sito. Grazie alla fluidità dell’handover, che prevede il passaggio automatico da una cella all’altra, le stazioni base IP DECT offrono una buona copertura e qualità audio.

Qualità ed efficienza del flusso di lavoro

Oltre all‘hardware innovaphone, sono state introdotte anche innovazioni nel campo degli strumenti applicativi che sono ora utilizzate dalla concessionaria. innovaphone Reporting e innovaphone Voice Recording sono due importanti novità introdotte presso Izmailovo: entrambe si basano sulla piattaforma applicativa Linux. Il Reporting è integrato nel sistema telefonico VoIP e fornisce importanti informazioni in tempo reale sulla telefonia. Le aziende possono impostare dei filtri in base alle proprie preferenze e ricevere tramite queste impostazioni individuali le informazioni desiderate. L’innovaphone Voice Recording è utilizzato come una sorta di protocollo: le chiamate possono essere registrate in modo che sia i clienti sia il personale abbiano la possibilità di esaminare e ascoltare le chiamate relative alle transazioni commerciali. Inoltre, le registrazioni vengono memorizzate in modo sicuro in diversi formati (ad es. wav o. mp3). „Queste funzioni hanno migliorato notevolmente la qualità e l‘efficacia della nostra azienda. Sulla base di questo successo, abbiamo deciso di testare molto presto anche altre applicazioni e funzionalità UC di innovaphone, come ad esempio Conferencing e Collaboration“, conferma Dmitriy Maksimenko.

innovaphone ha preparato per Izmailovo una soluzione moderna e personalizzata, che soddisfa pienamente le esigenze del cliente. L‘integrazione del sistema CRM nel PBX e l‘utilizzo dell’innovaphone Recording come strumento di registrazione ha portato molti vantaggi alla concessionaria. Mentre sia l‘efficacia che l‘efficienza delle operazioni aziendali sono aumentate, i costi amministrativi e di manutenzione, al contrario, sono stati ridotti. Grazie all’integrazione del sistema CRM, le informazioni sono ora immediatamente disponibili e di conseguenza i tempi di elaborazione sono stati ridotti.

La soluzione

- innovaphone gateway IP0011
- innovaphone gateway IP3010
- Applicazioni UC e innovaphone Voice Recording e Reporting

innovaphone gateway VoIP IP3010

Vantaggi per il cliente

- Interfaccia utente facile da usare e standardizzata per un utilizzo semplice e intuitivo
- Miglioramento dei controlli di qualità
- Scalabilità illimitata per una futura espansione dell’azienda
- Facile amministrazione e manutenzione
- Facile installazione di dispositivi o account aggiuntivi
- L’handover fornisce una copertura affidabile che garantisce un‘eccellente qualità audio e una connessione stabile

In un colpo d’occhio

Il cliente:

Velikan

- Grande concessionaria automobilistica russa con annesse officine e diverse filiali
- Vendita di automobili nel settore di alta gamma come Mercedes, Lexus, Jaguar
- Azienda in continua crescita con circa 200 dipendenti

La sfida:

- Implementazione di un sistema di registrazione delle chiamate in entrata e in uscita
- Copertura di un‘ampia area sia interna che esterna (cinque grandi edifici e diversi più piccoli)
- Una moderna soluzione IP con sistema CRM integrato

La soluzione:

- innovaphone gateway IP0011
- innovaphone gateway IP3010
- Applicazioni UC e innovaphone Voice Recording e Reporting

Vantaggi per il cliente:

- Interfaccia utente facile da usare e standardizzata per un utilizzo semplice e intuitivo
- Miglioramento dei controlli di qualità
- Scalabilità illimitata per una futura espansione dell’azienda
- Facile amministrazione e manutenzione
- Facile installazione di dispositivi o account aggiuntivi
- L’handover fornisce una copertura affidabile che garantisce un‘eccellente qualità audio e una connessione stabile

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 © 2018 innovaphone® AG. (E 03/2018)
Salvo errori, modifiche tecniche e disponibilità di fornitura.

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

innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS