

innovaphone Case Study

Velikan entscheidet sich für eine innovaphone PBX als moderne und zukunftsfähige All-in-One Lösung für seine Autohäuser Izmailovo



Velikan

Die erste Niederlassung des Autohauses Velikan wurde im Jahr 2005 eröffnet und befindet sich am Autobahnring von Moskau in Russland. Velikan ist ein zugelassener Autohändler für große Automobilmarken – auch im Premiumbereich – wie zum Beispiel Mercedes Benz, VW, Toyota, Lexus, Land Rover, Jaguar und Ford.

Zusätzlich zu den Verkaufsräumen gibt es auch angegliederte Werkstätten, in welchen Fahrzeuginstandhaltung, Karosseriearbeiten und individuelle Anpassungen mit Originalteilen durchgeführt werden können. Heute betreibt das Autohaus drei Niederlassungen mit insgesamt zwölf Automobilzentren. Eines der Standorte wurde nun mit einer innovaphone VoIP Telefonanlage ausgestattet.



Diese Funktionen haben die Qualität und Effektivität unseres Unternehmens umfassend verbessert. Aufgrund dieses Erfolgs haben wir uns dazu entschlossen, weitere innovaphone Applikationen und UC Features wie innovaphone Conferencing und Collaboration in naher Zukunft zu testen.



Dmitriy Maksimenko

Interviewpartner der Autohäuser Izmailovo

IP DECT Basisstationen gewährleisten zuverlässige Drahtlosverbindung vor Ort

Seit 2006 war bereits ein PBX System im Einsatz, doch mit dem kontinuierlichen Wachstum des Unternehmens wurde es Zeit, eine umfassende Kommunikationslösung zu finden, welche auch den zukünftigen Entwicklungen und den Wachstumsperspektiven gerecht werden würde. Die bestehende Kommunikationslösung konnte die stetig wachsenden Anforderungen bezüglich der Telefonintegration und der unverzichtbar gewordenen Einbindung eines CRM Systems schlichtweg nicht mehr erfüllen. Da das CRM System für ein kundenorientiertes Unternehmen ein entscheidendes Kriterium zur Verbesserung der Servicequalität darstellte, begab sich das Unternehmen Velikan auf die Suche nach einem neuen, flexiblen Telekommunikationssystem, welches die Bedürfnisse des wachsenden Unternehmens erfüllen würde. In die engere Auswahl zur Prüfung kamen zehn verschiedene PBX Systeme. Nachdem die verschiedenen Optionen in Bezug auf Leistung, Funktionalitäten und Preis untersucht wurden, standen letztendlich zwei Systeme zur Wahl: eines davon war innovaphone.

Flexibilität und Skalierbarkeit der neuen Kommunikationslösung ebnen den Weg zum Unternehmensausbau

Letztendlich entschied sich das Autohaus aufgrund der folgenden überzeugenden Vorteile für die VoIP Telefonanlage mit der Unified Communications Lösung des deutschen Herstellers innovaphone:

- :: Flexibilität bezüglich der Unternehmensentwicklung und dessen Wachstumsperspektiven
- :: Enormes Potential aufgrund der hohen Skalierbarkeit
- :: „All-in-One Box“: PBX und DECT ohne die Notwendigkeit einer zusätzlichen Anlage oder weiterer Ausstattung
- :: Einfache Wartung und Administration kombiniert mit bedienfreundlicher Oberfläche
- :: Bestes Preis-Leistungsverhältnis

Nachdem die Entscheidung getroffen wurde, dass innovaphone die Arbeitsumgebung des Autohauses ausstatten sollte, wurden zwei innovaphone VoIP Gateways IP0011 und drei VoIP Gateways IP3010 implementiert. Diese stellen nun das Grundgerüst der innovaphone PBX dar, welche auf den VoIP Gateways betrieben wird. Je nach Bedarf kann diese individuell ausgebaut werden und liefert so die ideale Arbeitsumgebung. Wesentliche Merkmale der IP0011 Gateways sind der innovaphone Reverse Proxy und der Session Border Controller (SBC), welche



Der Anwender - Velikan

- Großes russisches Autohaus mit angeschlossenen Werkstätten und mehreren Niederlassungen
- Verkauf von Premium Automobilmarken wie Mercedes, Lexus, Jaguar
- Beständig wachsendes Unternehmen mit ungefähr 200 Mitarbeitern



Die Herausforderung

- Implementierung eines Aufzeichnungssystems für eingehende und ausgehende Anrufe
- Abdeckung einer großen Innen- und Außenfläche (fünf große und mehrere kleinere Gebäude)
- Eine moderne IP Lösung mit integriertem CRM System

sichere Internetverbindungen gewährleisten, indem sie die innovaphone PBX gegen webbasierte Angriffe schützen, ohne dass ein Third-Party SBC benötigt wird.

Da sowohl eine große Innen- als auch Außenfläche von insgesamt ca. 100.000 m² mit fünf großen und mehreren kleineren Gebäuden vollständige Flächenabdeckung benötigte, wurde die PBX mit insgesamt 47 IP DECT Basisstationen erweitert. Diese Basisstationen gewährleisten nun drahtlose Übertragung auf dem gesamten Gelände. Durch nahtloses Handover bieten die IP DECT Basisstationen eine gute Abdeckung und Sprachqualität, indem automatisch von einer zur nächsten Basisstation gewechselt wird, sobald ein Grenzbereich erreicht wird.

Qualitätssicherung und Effektivität des Workflows

Zusätzlich zu der innovaphone Hardware gab es auch im Bereich der Application Tools Neuerungen, die nun vom Autohaus genutzt werden. Zwei wesentliche neu hinzugekommene Funktionen bei Izmailovo sind das innovaphone Reporting und das innovaphone Voice Recording: beide basieren auf der Linux Application Platform. Reporting ist in der VoIP Telefonanlage integriert und liefert wichtige Informationen in Echtzeit bezüglich Telefonieverhalten. Firmen können je nach Präferenz ihre eigenen Filter setzen, sodass mit individuellen Einstellungen die gewünschten Informationen geliefert werden. innovaphone Voice Recording wird als eine Art Protokoll genutzt: Telefonanrufe können aufgezeichnet werden, damit sowohl die Kunden als auch die Belegschaft die Möglichkeit haben, Telefonate über Geschäftsvorgänge nochmals zu prüfen und anzuhören. Die Aufnahmen werden darüber hinaus auch sicher in verschiedenen Formaten abgespeichert (zum Beispiel .wav oder .mp3). „Diese Funktionen haben die Qualität und Effektivität unseres Unternehmens umfassend verbessert. Aufgrund dieses Erfolgs haben wir uns dazu entschlossen, weitere innovaphone Applikationen und UC Features wie innovaphone Conferencing und Collaboration in naher Zukunft zu testen,“ bekräftigt Dmitriy Maksimenko.

innovaphone hat eine maßgeschneiderte und moderne Lösung bereitgestellt, welche die Anforderungen des Kunden rundum erfüllte. Die Integration des CRM Systems in die PBX und die Verwendung von innovaphone Recording als Tool hat dem Autohändler viele Vorteile gebracht. Während die Effektivität und die effiziente Geschäftsabwicklung gesteigert wurden, nahmen der Verwaltungsaufwand und Wartungsarbeiten hingegen ab. Durch das CRM System sind Informationen nun sofort verfügbar und Bearbeitungszeiten wurden entsprechend verringert.“

Die Lösung

- innovaphone Gateway IP0011
- innovaphone Gateway IP3010
- UC Applikationen sowie innovaphone Voice Recording und Reporting



innovaphone VoIP Gateway IP3010

Die Vorteile für den Kunden

- Bedienfreundliche und standardisierte Oberfläche für einfache Handhabung und intuitive Bedienbarkeit
- Verbesserung der Qualitätskontrolle
- Uneingeschränkte Skalierbarkeit für zukünftigen Unternehmensaufbau
- Einfache Administration und Wartung
- Unkomplizierte Installation zusätzlicher Geräte oder Accounts
- Handover liefert zuverlässige Abdeckung, welche eine exzellente Sprachqualität und stabile Verbindung sicherstellt

Auf einen Blick



Kunde:

Velikan

- Großes russisches Autohaus mit angeschlossenen Werkstätten und mehreren Niederlassungen
- Verkauf von Premium Automobilmarken wie Mercedes, Lexus, Jaguar
- Beständig wachsendes Unternehmen mit ungefähr 200 Mitarbeitern

Herausforderung:

- Implementierung eines Aufzeichnungssystems für eingehende und ausgehende Anrufe
- Abdeckung einer großen Innen- und Außenfläche (fünf große und mehrere kleinere Gebäude)
- Eine moderne IP Lösung mit integriertem CRM System

Lösung:

- innovaphone Gateway IP0011
- innovaphone Gateway IP3010
- UC Applikationen sowie innovaphone Voice Recording und Reporting

Vorteile für den Kunden:

- Bedienfreundliche und standardisierte Oberfläche für einfache Handhabung und intuitive Bedienbarkeit
- Verbesserung der Qualitätskontrolle
- Uneingeschränkte Skalierbarkeit für zukünftigen Unternehmensausbau
- Einfache Administration und Wartung
- Unkomplizierte Installation zusätzlicher Geräte oder Accounts
- Handover liefert zuverlässige Abdeckung, welche eine exzellente Sprachqualität und stabile Verbindung sicherstellt

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)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Weitere innovaphone Case Studies finden Sie unter:
www.innovaphone.com

