

innovaphone Case Study

Die Burgo Gruppe baut ihre Kommunikationsinfrastruktur um und entscheidet sich für eine Lösung von innovaphone



Die Burgo Gruppe: Papierfabrik mit VoIP

Die „Cartiere Burgo“, ein Firmenname, den man in Italien überall kennt – zumindest vom Hörensagen - , wird im Jahr 2007 zur „Burgo Gruppe Spa“. Heute ist sie ein multinationaler Gigant, der zur Avantgarde der Papierindustrie gehört.

Im Grunde kann jedes mögliche Papierprodukt, das wir in den Händen halten, auf die Burgo Gruppe zurückzuführen sein: Von der Tageszeitung bis zum Hochglanz-Magazin, vom Etikett der Mineralwasserflasche bis zum Kinderbuch, von der Einkaufstasche bis hin zu Plakaten und vielen anderen Produkten.



Unsere Mitarbeiter sind sich einig, dass wir einen großen Sprung in Richtung Funktionalität, Telefoniekomfort sowie Sicherheit gemacht haben. Ich würde sagen, dass wir uns nichts Besseres hätten wünschen können!



Ivan Nodari
IT Manager der Burgo Gruppe

In die neue, homogene Kommunikationsinfrastruktur sind jetzt 12 Produktionsanlagen, verschiedene Tochtergesellschaften und Vertriebsbüros auf der ganzen Welt eingebunden

Die Burgo Gruppe geht zurück auf die Firmengründung der „Cartiera di Verzuolo Ing. Burgo & Co“ im Jahr 1905. Bereits im Jahr 1918 ist das Unternehmen der größte Papierhersteller in Italien. Im Laufe der Jahrzehnte spezialisierte sich die Firma Burgo auf Lösungen für eine nachhaltige Produktion, die einen zentralen Aspekt ihrer Produktphilosophie bildet. Das beginnt mit der Produktion neuer Papiersorten (z.B. für Verpackungszwecke oder speziell für das Packaging von Lebensmitteln) und erstreckt sich über neue Geschäftsfelder wie beispielsweise die Weiterentwicklung der Produktionsanlagen oder das Engagement für die Produktion von Rohstoffen. Die Eröffnung der Fabrikanlage Burgo Ardennes in Belgien – einer der größten Auslandsstandorte des Unternehmens, an dem die Produktion von Papier durch die Produktion von Zellulose mit minimalem Wasserverbrauch ergänzt wird – markiert den Übergang zu einer starken Internationalisierung.

Im Jahr 2007 wird das Unternehmen zur „Burgo Gruppe Spa“ und ist heute einer der bedeutendsten europäischen Hersteller von beschichteten Papieren. Rund um das Thema Papier entwickelt sich ein ganzes „System“: Produktion, Vertrieb, Recycling und Verarbeitung von forstwirtschaftlichen Produkten, Untersuchung, Design, Entwicklung sowie Konzeption und Realisierung von Papierproduktionsanlagen.

Die Burgo Gruppe mit Hauptsitz in Altavilla Vicentina (norditalienische Stadt in Venetien) betreibt 12 Produktionsanlagen in Italien und im Ausland sowie zahlreiche abhängige Gesellschaften wie z.B. Mosaic Srl, Burgo Distribuzione Srl, Burgo Factor Spa, Burgo Energia Spa und viele Vertriebsbüros auf der ganzen Welt. Die Burgo Standorte in Italien sind: Avezzano, Chiampo, Duino, Lugo, Sarego, Sora, Tolmezzo, Treviso, Verzuolo und Vollorba. Im Ausland ist Burgo in Belgien, Frankreich, Spanien, Deutschland und Polen vertreten. Rund 4.500 Mitarbeiter erwirtschafteten im Jahr 2012 einen Umsatz von rund 2,5 Milliarden Euro.

Heterogene Infrastruktur, ganz spezifische Anforderungen

„Wir sind auf eine schwer erträgliche Situation gestoßen“, beschreibt Ivan Nodari, der IT Manager der Burgo Gruppe. „Das anhaltende Wachstum der Gruppe führte zu einer IT-Infrastruktur im Allgemeinen, und einer Telefonie-Infrastruktur im Besonderen, die äußerst heterogen war. Sowohl analoge als auch digitale Lösungen von vielen verschiedenen Herstellern bestanden nebeneinander – mit all den Schwierigkeiten, die damit verbunden sind.“ Neben einer Lösung von Meridian gab es Systeme von Aastra, Ericson, Siemens und Ascom. Die Heterogenität war jedoch nicht das einzige Problem, das es zu lösen galt. Das Unternehmen mit zahlreichen Niederlassungen und Fabriken in Italien und im Ausland wollte die Kommunikationskosten senken und gleichzeitig den



Girolamo Marchi
Geschäftsführer der Burgo Gruppe

Der Anwender – Burgo Gruppe

- Gegründet im Jahr 1905 als „Cartiera di Verzuolo Ing. Burgo & Co“, wird im Jahr 2007 zur „Burgo Group spa“
- Produktion, Vertrieb, Papier-Recycling, Verarbeitung von forstwirtschaftlichen Produkten. Konzeption und Realisierung von Papierproduktionsanlagen
- 12 Produktionsanlagen in Italien und in Belgien, Frankreich, Spanien, Deutschland und Polen
- Rund 4.500 Mitarbeiter, zahlreiche abhängige Gesellschaften und Verkaufsbüros auf der ganzen Welt



Zentrale Produktionsanlage, Avezzano

Umbau der IT Infrastruktur so gestalten, dass es keine negativen Auswirkungen auf bereits getätigte Investitionen hat.

Mit dem Projekt – der Einführung einer neuen Infrastruktur – wurde die Firma IPway Srl betraut, ein innovaphone Reseller mit Sitz in Vicenza.

Unterstützt wurde IPway vom innovaphone Distributor EDSlan. Dabei ging man von einer sehr komplexen Telefonie-Infrastruktur aus: Burgo ist über 15 Standorte verteilt, die sich von ihrer Struktur her stark unterscheiden (Geschäftsleitungsbüros, Vertriebsbüros, Produktionsstandorte) und deshalb auch von ihren Anforderungen sehr unterschiedlich waren (Festnetzgeräte, Mobiltelefone, Tablets und andere mobile Geräte, Fax, DECT-Geräte, Adressbuch, Rufnummernplan, Alarm-Funktionalität).

Die „sanfte Migration“ der innovaphone PBX: Das Gewinnersystem

„Die Herausforderung, die vor uns lag, war nicht einfach“, sagte Simone Frison, CEO von IPway. „Der kritischste Punkt, den es zu überwinden galt, war die Heterogenität der installierten und teilweise veralteten Geräte. Sie stand im Gegensatz zu den gegenwärtigen Anforderungen des Konzerns: Hier standen Konsistenz des Service, bessere Performance, Integration von Festnetz- und Mobiltelefonie, Wartung einiger Dienste wie beispielsweise der Alarmfunktionalität, hohe Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit des Systems, schrittweise Migration der Infrastruktur, Kostenreduzierung bei der Telefonie und die Einrichtung eines „Help“-Services im Vordergrund. Wir wussten, dass die innovaphone Lösung die richtige ist. Offen, standardkonform, sicher, leistungsfähig und mit einem ausgezeichneten Preis-Leistungs-Verhältnis.“

Wieder einmal hat sich das innovaphone Konzept der „sanften Migration“ bestens bewährt. Die sanfte Migration ermöglicht die Integration der neuen Lösung in die vorhandene Infrastruktur, die man dann so lang wie möglich noch verwenden kann. Auf diese Weise war es möglich, die Investitionen in die Telefonie auf einen längeren Zeitraum zu verteilen und bestehende Wartungsverträge noch voll auszuschöpfen.

Die praktische Umsetzung

Die gewählte Lösung nutzt innovaphone VoIP-Gateways – die zu einem späteren Zeitpunkt zu vollständige Telefonanlagen (innovaphone PBXen) umgewandelt worden sind -, die es erlauben, alle bestehenden Anlagen miteinander zu verbinden. Auf diese Weise wurde ein traditionelles System in ein modernes VoIP-System umgewandelt, mit allen damit verbundenen Vorteilen, sowohl in wirtschaftlicher Hinsicht als auch im Hinblick auf die verfügbaren Anwendungen. Zu einem späteren Zeitpunkt wurden die bestehenden Systeme an den einzelnen Standorten ohne Unterbrechung des laufenden Betriebs durch VoIP-Gateways angebunden. Wo möglich, wurden die bestehenden analogen Geräte beibehalten. In einigen Fabriken wurden neue IP-DECT Zellen installiert, an anderen Standorten wurden die bestehenden DECT-Systeme an die neue VoIP-Anlage durch den Einsatz von VoIP-Gateways angebunden.

Die Herausforderung

- Sehr heterogene IT- und TK-Infrastruktur, analoge und digitale Lösungen von vielen verschiedenen Herstellern
- Veraltete Geräte; Notwendigkeit, Festnetz- und Mobiltelefonie zu integrieren; Erhöhung der Leistungsfähigkeit
- Kostenreduzierung, Schutz bereits getätigter Investitionen



Papierherstellung bei der Burgo Gruppe

Die Lösung

- Sanfte Migration und Integration der bereits bestehenden Infrastruktur
- VoIP-Gateways: IP6010 und IP6000 über IP0010, IP3010, IP1060, IP800, IP810, IP305; Analog-Adapter, DECT-Gateway IP1202, Endgeräte IP241, IP200, IP110, IP222 und IP232
- Insgesamt mehr als 2.000 Lizenzen, 19 PRI- und 33 BRI-Schnittstellen, 20 innovaphone PBXen, 120 Analog-Adapter, 160 DECT-Zellen, 5 innovaphone VoIP-Gateways, 9 innovaphone IP-DECT-Gateways, ca. 850 IP-Telefone, 230 DECT-Telefone und 20 WiFi-Telefone

Die neue Plattform wurde als Master-Slave-Installation aufgebaut und sorgt so für hohe Ausfallsicherheit und maximale Stabilität des Systems. Sollte doch eine der beiden PBXen ausfallen, übernimmt das zweite, redundant aufgebaute System automatisch und ohne Verzögerung die Funktion der Master-PBX.

Heute kommuniziert die Burgo Gruppe vollständig über eine VoIP-Plattform mit mehr als 2000 User Lizenzen und festen sowie mobilen Anschlüssen vom Typ VoIP, DECT, WLAN und analog. Sämtliche Nutzer genießen die Vorteile der gemeinsamen Plattform wie das zentrale Adressbuch, IVR (Interactive Voice Response), sichere Kommunikation und vollständige Integration der gängigen Hilfsmittel wie Notebook, PC sowie Smartphone.

Um am besten die unterschiedlichen Anforderungen einer so komplexen wie vielfältigen Lösung erfüllen zu können, wurde, abhängig vom Standort, das innovaphone VoIP-Gateway implementiert, das optimal zu den jeweiligen Anforderungen passte. Das Spektrum reicht von den Typen IP6010 und IP6000 über IP0010, IP3010, IP1060, IP800, IP810 bis hin zu IP305. Dasselbe gilt für die eingesetzten Analogadapter, für die jeweiligen DECT-Endgeräte, das IP-DECT Gateway IP1202 zur Erweiterung der innovaphone PBX um DECT-kompatible Teilnehmer, wie auch für die Endgeräte, wo neben den Telefonen IP241, IP200 und IP110 die Modelle IP222 und IP232 eingesetzt werden, die innovaphone Telefone der neuesten Generation mit ihrem überzeugenden Design.

In der TK-Infrastruktur bei der Burgo Gruppe wurde nahezu jeder Gerätetyp des innovaphone Produktportfolios implementiert. Die Bilanz in Zahlen: Es geht um mehr als 2000 Lizenzen, 19 PRI- sowie 33 BRI-Schnittstellen für insgesamt 626 Sprachkanäle, 20 innovaphone PBXen, 5 innovaphone VoIP-Gateways, fast 120 analoge Adapter und ca. 160 IP-DECT-Zellen, 9 innovaphone IP-DECT Gateways, ca. 850 IP-Endgeräte, 230 DECT-Endgeräte sowie 20 WiFi-Telefone.

Fazit und zukünftige Entwicklung

„Wir sind glücklich, dass wir in der Lage waren, die oft komplexen Anforderungen einer so wichtigen und verzweigten Firmengruppe zu erfüllen. Der Schlüssel zu unserem Erfolg liegt in der Möglichkeit, eine so zuverlässige, stabile, schnelle, skalierbare und gut integrierbare Technologie anzubieten zu können“, betont Simone Frison. „Insofern haben es uns die VoIP-Systeme von innovaphone ermöglicht, diese anfangs sehr komplexe Herausforderung optimal zu lösen.“

Und Ivan Nodari fügt hinzu: „Wir haben alle unsere Ziele erreicht: Flexibilität, hohe Leistungsfähigkeit, Sicherheit der Kommunikation und Kosteneinsparungen bei einer nun zentral administrierbaren Infrastruktur. Auch unsere Mitarbeiter sind sich einig, dass wir einen großen Sprung in Richtung Funktionalität, Telefoniekomfort sowie Sicherheit gemacht haben. Ich würde sagen, dass wir uns nichts Besseres hätten wünschen können.“ Nodari fährt fort: „Jetzt müssen wir lediglich abschätzen, inwieweit wir das System noch durch Unified Communications Anwendungen ergänzen, die die interne Kommunikation weiter verbessern könnten.“



Lagerraum

Die Vorteile für den Kunden

- Flexibilität, höhere Leistungsfähigkeit, Sicherheit der Kommunikation, zentral administrierbare Infrastruktur
- Bemerkenswerte Kostensenkung; hohe Zufriedenheit bei Mitarbeitern und Kunden, da einfacheres Handling und mehr Funktionalitäten
- Ein Schritt in Richtung Unified Communications



innovaphone IP Telefon IP232

Auf einen Blick



Anwender:

Burgo Gruppe

Branche:

- Produktion, Vertrieb, Papier-Recycling, Verarbeitung von forstwirtschaftlichen Produkten sowie Konzeption und Realisierung von Papierproduktionsanlagen
- Rund 4.500 Mitarbeiter, zahlreiche abhängige Gesellschaften und Verkaufsbüros auf der ganzen Welt

Herausforderung:

- Sehr heterogene IT- und TK-Infrastruktur, analoge und digitale Lösungen von vielen verschiedenen Herstellern
- Veraltete Geräte; Notwendigkeit, Festnetz- und Mobiltelefonie zu integrieren; Erhöhung der Leistungsfähigkeit
- Kostenreduzierung, Schutz bereits getätigter Investitionen

Lösung:

- Sanfte Migration, Integration der bereits bestehenden Infrastruktur
- VoIP-Gateways: IP6010 und IP6000 über IP0010, IP3010, IP1060, IP800, IP810, IP305; Analog-Adapter, DECT-Gateway IP1202, Endgeräte IP241, IP200, IP110, IP222 und IP232
- Insg. mehr als 2.000 Lizenzen, 19 PRI- und 33 BRI-Schnittstellen, 20 innovaphone PBXen, 120 Analog-Adapter, 160 DECT-Zellen, 5 innovaphone VoIP-Gateways, 9 innovaphone IP-DECT-Gateways, ca. 850 IP-Telefone, 230 DECT-Telefone und 20 WiFi-Telefone

Kundenvorteile:

- Flexibilität, höhere Leistungsfähigkeit, Sicherheit der Kommunikation, zentral administrierbare Infrastruktur
- Bemerkenswerte Kostensenkung; hohe Zufriedenheit bei Mitarbeitern und Kunden, da einfacheres Handling und mehr Funktionalitäten
- Ein Schritt in Richtung Unified Communications

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

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

innovaphone
PURE IP-COMMUNICATIONS 