

innovaphone Case Study

Il Gruppo Continental, fra i principali fornitori automobilistici, si affida alla soluzione VoIP ed Unified Communications di innovaphone



Gruppo Continental:

Il Gruppo Continental, fondato nel 1871 ad Hannover, è stato uno fra i primi produttori di pneumatici al mondo ed è uno dei fornitori leader dell'industria automobilistica con oltre 208.000 dipendenti in tutto il mondo.

La società Contitrade France, una società controllata di Continental AG, Divisione pneumatici, gestisce i punti vendita BestDrive e la flotta della società Fleetpartner. Quando si è trattato di fornire una soluzione ai 230 punti vendita francesi noti sotto il marchio „Best Drive“, si è resa necessaria una soluzione VoIP e UC.

Continental 

”

Questo progetto era essenziale per Continental / ContiTrade France al fine di uniformare la soluzione di telefonia per le nostre 230 filiali francesi e per la nostra sede centrale. D'ora in poi, i nostri dipendenti potranno comunicare internamente in modo gratuito ed esternamente a costi ragionevoli. (...)!

”

Jean-Philippe Eymard
Direttore del Servizio Informatico di Continental France Divisione Commerciale e di ContiTrade France

La soluzione VoIP ed UC di innovaphone centralizza la gestione delle chiamate di circa 2.000 utenti

Dal 2011 l'azienda Continental ha ampliato in Francia la propria rete di vendita e di servizio per i pneumatici tramite l'acquisizione di affermate aziende specializzate in possesso di un elevato Know-how. I centri BestDrive sono stati lanciati all'inizio del 2015. Con circa 2.000 dipendenti, BestDrive è oggi uno dei principali protagonisti nel servizio clienti in ambito automotive. L'azienda offre un servizio nazionale per clienti privati e mette a disposizione dei clienti aziendali una rete di centri di assistenza in numerosi Paesi europei. Fornisce soccorso stradale a livello regionale, nazionale ed internazionale, 7 giorni alla settimana, 24 ore su 24.

Il gruppo di aziende Vidéocom 2000 installa attualmente, in tutta la Francia, la soluzione di telefonia IP ed Unified Communications di innovaphone AG. Sono coinvolti nella realizzazione del progetto sei dipendenti. Questo permette di coordinare i lavori di installazione, a livello temporale, in tutta la Francia. Al termine, circa 2.000 dipendenti utilizzeranno la nuova soluzione. La soluzione di innovaphone è stata certificata da SFR (operatore mobile francese) per la gestione di un trunk SIP centrale e permette, quindi, la gestione unificata di tutte le chiamate.

Il punto più importante del bando di gara era quello della centralizzazione delle comunicazioni. Inoltre, si sottolineava la necessità di limitare i costi di comunicazione e di ridurre il costo della comunicazione interna ed esterna. Dovevano essere prese in considerazione anche le spese per la manutenzione.

L'uniformazione della telefonia nei 230 centri automobilistici in tutta la Francia

Date le dimensioni del progetto, l'attenzione si è concentrata sulla omogeneizzazione della telefonia. Come sottolinea Christophe Berthier, Responsabile dell'infrastruttura presso ContiTrade France (BestDrive), per equipaggiare i 230 centri automobilistici in Francia, ContiTrade France ha scelto, per due motivi, una soluzione VoIP ed Unified Communications del produttore tedesco innovaphone: „In primo luogo, la nostra scelta era soprattutto una questione di reattività. Infatti, Vidéocom 2000 ed innovaphone sono state molto veloci nell'elaborazione dei documenti di gara e ad ottenere la certificazione trunk SIP tramite l'operatore SFR. Oltre a ciò, si trattava anche di una questione di costi: la soluzione VoIP di innovaphone include una soluzione di Unified Communications matura. È in ogni momento espandibile, è modulare e ridondante, quindi perfettamente adatta ad ambienti aziendali con più sedi, indipendentemente dalla loro



Von links nach rechts:
Jean-Philippe Eymard
Direttore IT Continental e ContiTrade Francia
Gaylord Plouvier, Responsabile di Progetto
Christophe Berthier, Direttore Infrastruttura ContiTrade Francia

Il cliente: Continental / ContiTrade France

- Il Gruppo Continental, fondato nel 1871 ad Hannover, è stato uno fra i primi produttori di pneumatici al mondo
- Oggigiorno l'azienda occupa più di 208.000 collaboratori in tutto il mondo
- Gestione di 230 centri BestDrive con più di 2.000 dipendenti

La sfida

- Necessario trunk SIP di SFR (operatore mobile francese)
- Centralizzazione e uniformazione della telefonia nei 230 centri BestDrive
- Moderna soluzione di comunicazione
- Diminuzione dei costi interni ed esterni
- Limitazione dei costi di manutenzione

dimensione. Inoltre, abbiamo potuto contare sulle prime esperienze avute con una soluzione simile di innovaphone presso ContiTrade in Germania.“

Al fine di ridurre i costi di comunicazione ed assicurare la comunicazione gratuita fra i siti, Vidéocom 2000 ha installato una soluzione IP Centrex: tutti i collegamenti, sia di rete fissa, che mobile, verso ogni punto vendita sono connessi, tramite una connessione SDSL, al server di telefonia centrale. Nel DATA-Center a Roissy è stato installato un Gateway Master IP6010. Un secondo VoIP Gateway IP6010 è stato installato presso la sede di Continental e viene utilizzato come backup per le succursali. Le filiali sono collegate al server centrale tramite una connessione SDSL e connesse con ogni filiale in una rete MPLS. Benjamin Rollet, Project Manager di Vidéocom 2000, si esprime al proposito come segue: „Con un unico server telefonico, abbiamo dovuto essere in grado di gestire ed organizzare le filiali in modo indipendente l'una dall'altra. Grazie alla soluzione di innovaphone siamo stati in grado di creare „nodi“ paragonabili ad un PBX virtuale all'interno del PBX. Questa architettura ci permette di semplificare la gestione delle chiamate nelle singole filiali. Allo stesso modo, è stata semplificata la gestione delle chiamate all'interno di una filiale, la logica della distribuzione dei messaggi in coda d'attesa tramite oggetti booleani, la trasmissione dei messaggi da ogni filiale, i tasti di funzione di controllo, ecc. Tuttavia, alcune applicazioni di Unified Communications sono rimaste le stesse per tutti, ad esempio la rubrica telefonica LDAP. La tecnologia innovaphone ha reso possibile questa flessibilità.“

Soluzione Centrex di innovaphone e server di provisioning di Vidéocom

La soluzione non proprietaria, omogenea e modulare di innovaphone è costituita da due VoIP Gateway IP6010, telefoni innovaphone IP - 400 IP240, 420 telefoni di design IP222, 100 telefoni di design IP232, 500 terminali DECT mobili IP61, 250 terminali DECT IP1202 e 240 adattatori analogici IP22. Benjamin Rollet afferma: „In un progetto del genere, non è possibile configurare 'a mano' ogni dispositivo. Per questo motivo, abbiamo sviluppato il nostro server di provisioning. Questo server ci permette la configurazione automatica degli utenti di una filiale, dei collegamenti telefonici, dei telefoni DECT, dei Gateway analogici e di gestire i percorsi di chiamata. Durante il processo, il tecnico prende semplicemente gli apparecchi in questione dalla loro confezione e li collega alla rete. Il telefono riceve il suo aggiornamento URL tramite DHCP e recupera automaticamente la sua configurazione direttamente dal server di provisioning. Per quanto riguarda la manutenzione, con due clic possiamo effettuare l'aggiornamento dell'intera base installata. Il nostro obiettivo costante è quello di uniformare le installazioni per equipaggiare un gran numero di succursali in un determinato lasso di tempo.“

Per l'analisi delle chiamate in tempo reale, ContiTrade utilizza anche l'innovaphone Reporting Tool. In questo modo è possibile anticipare i picchi di carico e fornire in tempo utile le risorse adeguate. Il software Unified Communications



Punto vendita BestDrive

La soluzione

- Certificazione trunk SIP dell'operatore mobile SFR
- Soluzione innovaphone IP-Centrex – Connessione tramite DSL
- Server di provisioning
- Soluzione innovaphone Unified Communications myPBX
- innovaphone Reporting
- VoIP Gateway IP6010
- Telefoni innovaphone IP: IP240, IP222, IP232, IP DECT (IP61, IP1202)



Telefono IP innovaphone IP232

Client myPBX di innovaphone è semplice, chiaro ed intuitivo. Rende possibile videotelefonata, Collaboration, videoconferenza, chat ed informazioni sulla presenza.

Gli effetti positivi dell'introduzione della soluzione di innovaphone si fanno sentire ogni giorno di più. Per equipaggiare una filiale con la nuova soluzione, si deve ora calcolare solo mezza giornata. Parallelamente all'aumento del ritmo di lavoro, è stato necessario risolvere rapidamente il problema del ripristino della CTI. Non si trattava di una soluzione nativa di Continental. In collaborazione con innovaphone, Continental ha sviluppato, tramite TAPI, una soluzione al problema. Questo ha permesso di dimostrare ancora una volta la grande flessibilità del sistema di innovaphone.

Risparmio sui costi e gestione semplificata

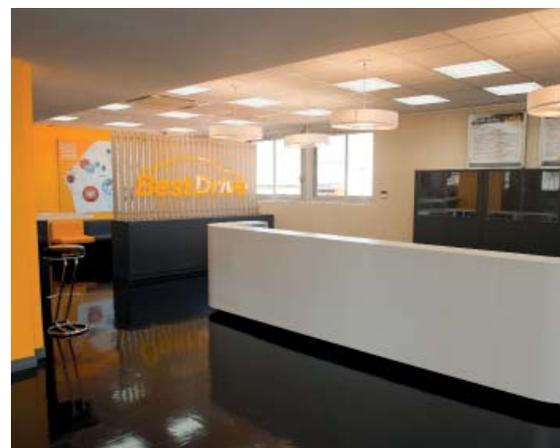
In sintesi, la gestione centralizzata consente risparmi a livello di manutenzione, la comunicazione fra le filiali è gratuita e risparmi degni di nota si hanno anche per i costi di connessione a France Telecom. Inoltre, la gestione delle iscrizioni è estremamente semplificata. I primi dipendenti che hanno utilizzato la nuova soluzione, hanno rapidamente preso confidenza con i nuovi prodotti. In primo piano, nel corso del progetto, c'era il desiderio di presentare una soluzione orientata alle filiali ed alle esigenze degli utenti. Pertanto, per adattare la soluzione alle esatte necessità, è attualmente in corso un sondaggio sulla soddisfazione degli utenti.

Jean-Philippe Eymard, Direttore del Servizio Informatico di Continental France Divisione Commerciale e di ContiTrade France traccia un bilancio molto positivo: „Questo progetto era essenziale per Continental / ContiTrade France al fine di uniformare la soluzione di telefonia per le nostre 230 filiali francesi e per la nostra sede centrale. D'ora in poi, i nostri dipendenti potranno comunicare internamente in modo gratuito ed esternamente a costi ragionevoli.

In precedenza tutto questo, con i diversi sistemi di fatturazione presenti nelle singole filiali, non era fattibile. Inoltre, la gestione centralizzata di tutta la telefonia ci permette anche una maggiore efficienza nell'amministrazione e nel controllo dei lavori di manutenzione. L'innovaphone Reporting Tool consente ai Responsabili delle filiali un approccio aziendale rivolto al cliente (chiamate perse, trasferimento di chiamata, messaggio di benvenuto, annunci personalizzati, ecc.). Durante l'esecuzione del progetto, Vidéocom 2000 ed innovaphone ci hanno supportato egregiamente, hanno assicurato soluzioni tecnicamente solide, un'esecuzione professionale e, oltre a questo, l'offerta economica presentata permette un Return of Investment in meno di 3 anni.“

Vantaggi per il cliente

- Uniformazione della telefonia
- Chiamate interne gratuite
- Gestione centralizzata
- Accesso agli Unified Communications Tools
- Return on Investment dopo meno di 3 anni



Punto vendita BestDrive



innovaphone Unified Communications

In un colpo d'occhio



Il cliente:

Continental

- Il Gruppo Continental, fondato nel 1871 ad Hannover, è stato uno fra i primi produttori di pneumatici al mondo
- Oggigiorno l'azienda occupa più di 208.000 collaboratori in tutto il mondo
- Gestione di 230 centri BestDrive con più di 2.000 dipendenti

La sfida:

- Necessario trunk SIP di SFR (operatore mobile francese)
- Centralizzazione e uniformazione della telefonia nei 230 centri BestDrive
- Moderna soluzione di comunicazione
- Diminuzione dei costi interni ed esterni
- Limitazione dei costi di manutenzione

La soluzione:

- Certificazione trunk SIP dell'operatore mobile SFR
- Soluzione innovaphone IP-Centrex – Connessione tramite DSL
- Server di provisioning
- Soluzione innovaphone Unified Communications myPBX
- innovaphone Reporting
- VoIP-Gateway IP6010
- Telefoni innovaphone IP: IP240, IP222, IP232, IP DECT (IP61, IP1202)

Vantaggi per il cliente:

- Uniformazione della telefonia
- Chiamate interne gratuite
- Gestione centralizzata
- Accesso agli Unified Communications Tools
- Return on Investment dopo meno di 3 anni

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 © 2015 innovaphone® AG. (E 12/2015)
Salvo errori, modifi che tecniche e disponibilità di fornitura.

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

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS