

innovaphone Case Study

Grupa Continental, wiodący dostawca dla przemysłu motoryzacyjnego na świecie, zaufała rozwiązaniu VoIP i Unified Communications firmy innovaphone



Grupa Continental:

Grupa Continental, powstała w 1871 roku w Hanowerze, jest światowym producentem opon dla samochodów osobowych i użytkowych oraz jednym z wiodących dostawców dla przemysłu motoryzacyjnego na świecie. Zatrudnia obecnie około 208 000 pracowników w 53 krajach.

Firma ContiTrade France, spółka zależna Continental AG, Division Reifen, zarządza punktami obsługi klienta BestDrive oraz taborom firmy Fleetpartner. 230 punktów sprzedaży „BestDrive“ zostało wyposażonych w rozwiązanie komunikacyjne VoIP i UC.

Continental 

”

Jedną z głównych korzyści płynących z instalacji nowego rozwiązania są darmowe rozmowy wewnątrz sieci oraz niższe koszty połączeń na zewnątrz, dzięki centralnej kontroli kosztów. (...)!

”

Jean-Philippe Eymard
DSI Continental France Division
Commerciale et ContiTrade France

Centralne zarządzanie połączeniami telefonicznymi prawie 2000 użytkowników z rozwiązaniem VoIP i UC firmy innovaphone

Od 2011 roku firma Continental posiada we Francji własną sieć sprzedaży i serwis opon. Na początku 2015 roku powstały centra BestDrive, które z prawie 2000 pracowników należą obecnie do jednego z głównych centrów obsługi klienta w branży motoryzacyjnej. Firma świadczy usługi dla klientów indywidualnych oraz biznesowych, którym zapewnia sieć centrów serwisowych w wielu krajach europejskich. BestDrive udziela pomocy drogowej na szczeblu regionalnym, krajowym i międzynarodowym, 7 dni w tygodniu przez całą dobę.

Grupa Vidéocom 2000 instaluje obecnie we Francji rozwiązanie telefonii IP oraz Unified Communications firmy innovaphone AG. Sześciu pracowników odpowiedzialnych jest za sprawną i terminową realizację projektu we Francji. Około 2000 pracowników będzie korzystało z nowego rozwiązania. Rozwiązanie innovaphone zostało certyfikowane przez SFR (francuski operator telefonii komórkowej) do zarządzania scentralizowanym łączem SIP Trunk. Z innovaphone możliwe jest centralne zarządzanie wszystkimi połączeniami.

Jednym z najważniejszych wymogów w stosunku do nowego rozwiązania komunikacyjnego była centralizacja komunikacji, obniżenie kosztów eksploatacyjnych oraz operacyjnych. Idealnym rozwiązaniem miały być darmowe rozmowy wewnątrz sieci oraz obniżenie kosztów za rozmowy na zewnątrz.

Ujednolicona komunikacja w 230 centrach serwisowych w całej Francji

Biorąc pod uwagę wielkość projektu, skupiono się przede wszystkim na ujednoliceniu infrastruktury komunikacyjnej. ContiTrade France wybrał dla 230 centrów serwisowych we Francji rozwiązanie VoIP i Unified Communications firmy innovaphone. Christophe Berthier, odpowiedzialny za infrastrukturę komunikacyjną w ContiTrade France (BestDrive), wymienił dwa powody, dla których wybrano rozwiązanie od niemieckiego producenta z Sindelfingen: „Vidéocom 2000 i innovaphone przygotowały bardzo szybko dokumenty przetargowe oraz zleciły certyfikację łącza SIP Trunk przez operatora SFR. Ponadto ważną rolę przy wyborze rozwiązania odegrały finanse: rozwiązanie VoIP od innovaphone obejmuje kompletne rozwiązanie Unified Communications, jest nieskończenie skalowalne, obejmuje scenariusze redundantne i dlatego doskonale nadaje się dla środowisk korporacyjnych z wieloma oddziałami, niezależnie od ich wielkości. Poza tym mamy pozytywne doświadczenia z rozwiązaniem komunikacyjnym firmy innovaphone w ContiTrade w Niemczech.”



Od lewej do prawej:
Jean-Philippe Eymard
Kierownik Continental i ContiTrade Francja
Gaylord Plouvier, Kierownik projektu
Christophe Berthier, Kierownik ds. infrastruktury kom.
ContiTrade Francja

Klient: Continental / ContiTrade France

- Grupa Continental założona w 1871 roku w Hanowerze, światowy lider w produkcji opon dla samochodów osobowych oraz użytkowych
- Zatrudnia obecnie około 208 000 pracowników w 53 krajach na całym świecie
- Zarządza 230 centrami BestDrive z ponad 2000 pracowników

Postawione cele i zadania

- Konieczne łącze SIP Trunk od SFR (francuski operator)
- Ujednolicenie telefonii i centralne zarządzanie w 230 centrach BestDrive
- Nowoczesne rozwiązanie komunikacyjne
- Redukcja kosztów eksploatacyjnych oraz operacyjnych
- Redukcja prac związanych z konserwacją i utrzymaniem systemu

W celu obniżenia kosztów za rozmowy telefoniczne w obrębie firmy oraz między oddziałami firma Vidéocom 2000 wdrożyła rozwiązanie IP-Centrex: wszystkie łącza, zarówno stacjonarne i mobilne, w każdym oddziale zostały podłączone za pomocą SDSL do centralnego serwera telefonii. W centrum danych w Roissy zainstalowano pierwszą bramę Master IP6010. Kolejna brama VoIP IP6010 zainstalowana została w siedzibie Continental, w scenariuszu redundantnym dla pozostałych oddziałów. Oddziały te połączone są z centralnym serwerem za pośrednictwem SDSL i połączone w sieć przez MPLS. Benjamin Rollet, kierownik projektu w Vidéocom 2000, powiedział: „Zarządzanie i organizacja poszczególnymi oddziałami miała przebiegać niezależnie i w oparciu o jeden serwer. Dzięki rozwiązaniu innovaphone byliśmy w stanie stworzyć „węzeł“, podobny do wirtualnej PBX w obrębie centrali. Taka architektura pozwoliła między innymi uprościć zarządzanie połączeniami w poszczególnych oddziałach, organizację i zarządzanie kolejkami połączeń przez obiekty Boolean i klawiszami funkcyjnymi oraz przekazywanie informacji z każdego oddziału. Niektóre aplikacje Unified Communications pozostały wspólne, np. katalog LDAP. Tak daleko idącą elastyczność gwarantuje technologia innovaphone“.

Rozwiązanie Centrex od innovaphone i provisioning server od Vidéocom

Rozwiązanie od innovaphone jest modułowe, skalowalne i homogeniczne. Rozwiązanie dla Continental obejmuje: bramy VoIP IP6010, telefony IP innovaphone – 400 aparatów IP240, 420 nowoczesnych telefonów IP222, 100 telefonów IP232, 500 telefonów DECT IP61, 250 bram IP DECT IP1202 oraz 240 adapterów analogowych IP22. Benjamin Rollet: „W tak dużym projekcie konfiguracja każdego urządzenia z osobna nie jest możliwa, dlatego stworzyliśmy nasz własny provisioning server. Serwer ten pozwala na automatyczną konfigurację użytkowników poszczególnych oddziałów, łączy telefonicznych, telefonów DECT, bram analogowych i zarządzanie ścieżkami połączeń. Wszystkie urządzenia zostały przez technika po prostu podłączone do sieci. Telefon otrzymuje aktualizację URL przez DHCP oraz pobiera automatycznie swoją konfigurację z provisioning server. Całe rozwiązanie jest łatwe w użyciu, konserwacji i utrzymaniu. Naszym celem jest standaryzacja urządzeń, aby móc skonfigurować w określonym czasie wiele oddziałów.“

ContiTrade korzysta również z aplikacji innovaphone Reporting, która służy do rejestracji i analizy połączeń telefonicznych w firmie w czasie rzeczywistym. Za pomocą tej aplikacji dostarczane są cenne informacje na temat ruchu telefonicznego w całej firmie lub tylko w poszczególnych działach. Unified Communications Client myPBX łączy różnorodne elementy zunifikowanej komunikacji w przejrzysty i łatwy w obsłudze interfejs użytkownika: klasyczną telefonię IP, audiokonferencje, Collaboration Sessions, wideotelefonię i wideokonferencje, chat oraz informacje Presence.

Pozytywne skutki wdrożenia rozwiązania firmy innovaphone widoczne



Dział obsługi klienta

Rozwiązanie

- Certyfikacja łącza SIP-Trunk przez operatora SFR
- Rozwiązania innovaphone IP-Centrex – połączenie przez DSL
- Provisioning server
- Rozwiązania innovaphone Unified Communications myPBX
- Aplikacja innovaphone Reporting
- Brama VoIP IP6010
- Telefony IP innovaphone IP: IP240, IP222, IP232, IP DECT (IP61, IP1202)



Telefon IP innovaphone IP232

są każdego dnia. Instalacja rozwiązania w nowym oddziale zajmuje pół dnia. Równolegle ze wzrostem tempa pracy, trzeba było szybko rozwiązać problem przywrócenia CTI. Nie chodziło w tym przypadku o natywne rozwiązanie firmy Continental. We współpracy z innovaphone Continental opracował rozwiązanie problemu poprzez TAPI. W ten sposób pokazano ponownie dużą elastyczność systemu innovaphone.

Redukcja kosztów i proste zarządzanie systemem: pozytywny bilans

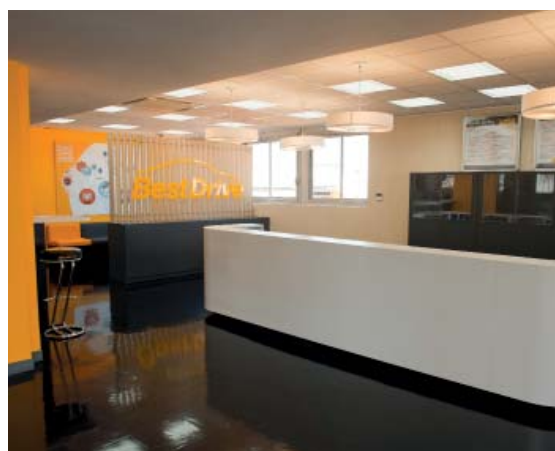
Podsumowując: centralne zarządzanie zapewnia oszczędności w konserwacji i utrzymaniu systemu, połączenia telefoniczne pomiędzy oddziałami są bezpłatne oraz koszty połączeń z France Telecom zostały obniżone. Ponadto, konfiguracja nowych użytkowników została bardzo uproszczona. Pierwsi pracownicy, którzy korzystali z nowego rozwiązania, szybko przyzwyczaili się do nowych urządzeń. W trakcie realizacji całego projektu najważniejsze było opracowanie jednolitej koncepcji dla wszystkich oddziałów oraz dostosowanie rozwiązania do potrzeb użytkowników. Obecnie przeprowadzane są ankiety wśród pracowników, które brane są pod uwagę podczas optymalizacji rozwiązania pod kątem jego użyteczności.

Jean-Philippe Eymard, Directeur de service informatique Continental France Division Commerciale i ContiTrade France podsumowuje pozytywnie całe rozwiązanie: „Projekt ten był niezbędny dla Continental / ContiTrade France, w celu ujednolicenia rozwiązania komunikacyjnego w siedzibie głównej firmy oraz w 230 oddziałach we Francji. Jedną z głównych korzyści płynących z instalacji nowego rozwiązania są darmowe rozmowy wewnątrz sieci oraz niższe koszty połączeń na zewnątrz, dzięki centralnej kontroli kosztów. Wcześniej nie było to możliwe, ponieważ w każdym z oddziałów obowiązywał inny system bilingowy.

Ponadto, dzięki centralnemu zarządzaniu telefonią zwiększyła się skuteczność procesów zarządzania, kontroli oraz konserwacji systemu. Aplikacja innovaphone Reporting umożliwia pracownikom w poszczególnych oddziałach proste i skuteczne zarządzanie połączeniami (połączeniami nieodebranymi, przekazywaniem połączeń, zapowiedziami, osobistymi powiadomieniami, ...). Jesteśmy również bardzo zadowoleni ze współpracy z firmami Vidéocom 2000 i innovaphone i profesjonalną realizacją całego projektu. Solidne rozwiązanie komunikacyjne dostosowane do naszych potrzeb zgodne jest w pełni z naszymi oczekiwaniami. Dzięki nowemu systemowi potencjalne oszczędności umożliwią zwrot inwestycji w ciągu niespełna 3 lat”.

Korzyści dla klienta

- Ujednolicona komunikacja
- Darmowe połączenia wewnątrz firmy
- Centralne zarządzanie
- Aplikacje Unified Communications
- Zwrot inwestycji po około trzech latach



Dział sprzedaży



innovaphone Unified Communications

W skrócie



Klient:

Continental

- Grupa Continental założona w 1871 roku w Hanowerze, światowy lider w produkcji opon dla samochodów osobowych oraz użytkowych
- Zatrudnia obecnie około 208 000 pracowników w 53 krajach na całym świecie
- Zarządza 230 centrami BestDrive z ponad 2000 pracowników

Postawione cele i zadania:

- Konieczne łącze SIP Trunk od SFR (francuski operator)
- Ujednolicenie telefonii i centralne zarządzanie w 230 centrach BestDrive
- Nowoczesne rozwiązanie komunikacyjne
- Redukcja kosztów eksploatacyjnych oraz operacyjnych
- Redukcja prac związanych z konserwacją i utrzymaniem systemu

Rozwiązanie:

- Certyfikacja łącza SIP-Trunk przez operatora SFR
- Rozwiązania innovaphone IP-Centrex – połączenie przez DSL
- Provisioning server
- Rozwiązania innovaphone Unified Communications myPBX
- Aplikacja innovaphone Reporting
- Brama VoIP IP6010
- Telefony IP innovaphone IP: IP240, IP222, IP232, IP DECT (IP61, IP1202)

Korzyści dla klienta:

- Ujednolicona komunikacja
- Darmowe połączenia wewnątrz firmy
- Centralne zarządzanie
- Aplikacje Unified Communications
- Zwrot inwestycji po około trzech latach

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 03/2016)

Z zastrzeżeniem wystąpienia możliwych błędów, zmian technicznych raz modyfikacji warunków dostawy.

Inne przykładowe wdrożenia – Case Study znajdują się tutaj:
www.innovaphone.com

