

innovaphone Case Study

Dzięki innovaphone PBX centrala firmy oraz oddziały na całym świecie zostały zintegrowane w jednolity system telefonii IP z rozwiązaniem Unified Communications



Bank rozwoju w Niemczech (DEG)

Bank rozwoju w Niemczech „Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH” (DEG) został założony w 1962 roku i jest od 2001 roku spółką zależną KfW Banken-gruppe. Jako bank rozwoju finansuje inwestycje prywatnych firm w krajach rozwijających się i wschodzących.

Siedziba główna banku znajduje się w Kolonii, w sumie posiada 14 lokalizacji na całym świecie i zatrudnia ponad 500 pracowników. Dzięki innovaphone PBX biura w Azji, Afryce, Europie i Ameryce Łacińskiej oraz centrala firmy w Kolonii zostały zintegrowane w jednolity system telefonii IP z rozwiązaniem Unified Communications (zunifikowana komunikacja).

KFW DEG



Do zakupu rozwiązania innovaphone przekonał nas przede wszystkim fakt, że system innovaphone umożliwił w firmach o rozproszonej strukturze prostą integrację oddziałów firmy z infrastrukturą komunikacyjną siedziby głównej, również pod kątem liczby skonfigurowanych użytkowników! ”

Heiko Moors

Koordynator IT Service Desk, DEG

Klienta przekonaly niskie koszty utrzymania i konserwacji systemu innovaphone PBX

Punktem wyjścia do poszukiwań nowego rozwiązania komunikacyjnego były zmiany organizacyjne w kilku działach firmy, które przeniesione zostały do biur typu „open space“. W ten sposób powstały nowe wymagania w zakresie „mobilności“, istniejący system telefoniczny nie był w stanie im sprostać, dlatego podjęto decyzję o modernizacji całej infrastruktury komunikacyjnej.

Po rozważeniu i odrzuceniu pomysłu rozbudowy istniejącego rozwiązania telekomunikacyjnego, przeanalizowano niektóre dostępne na rynku systemy w tym Cisco i innovaphone. Ostateczną decyzję podjęto na korzyść systemu innovaphone PBX ze względu na następujące elementy:

- :: Rozwiązanie Mobility
- :: Telefonia IP z funkcją szef/sekretarka, bez rozwiązań firm trzecich
- :: Telefonia IP dla użytkowników Help Desk, bez rozwiązań firm trzecich
- :: Możliwość przeprowadzenia instalacji w procesie łagodnej migracji
- :: Skalowalność
- :: Koncepcja dla firm z wieloma oddziałami
- :: Rozwiązanie UC „out of the box“
- :: W 100% rozwiązanie IP
- :: Koszty

„Do zakupu rozwiązania innovaphone przekonał nas przede wszystkim fakt, że system innovaphone umożliwia w firmach o rozproszonej strukturze prostą integrację oddziałów firmy z infrastrukturą komunikacyjną siedziby głównej, również pod kątem liczby skonfigurowanych użytkowników. Ponadto innovaphone koncepcja „łagodnej migracji“ zapewnia wysoki poziom ochrony inwestycji i jednocześnie możliwość stopniowej modernizacji systemu komunikacyjnego“, powiedział Heiko Moors, koordynator IT Service Desk, DEG. Ponadto DEG oczekiwał, że z rozwiązaniem innovaphone zagwarantowane jest dobre wsparcie posprzedażowe.

Techniczne wdrożenie rozwiązania – redundancja, rozwiązanie Mobility, UC, integracja faksu

W centrali firmy w Kolonii zainstalowano system innovaphone PBX na bazie dwóch bram VoIP innovaphone IP6010, które skonfigurowano w trybie redundantnym. Jeśli jeden system ulegnie awarii, nadmiarowa bramka VoIP przejmie płynnie jej zadania. Poza tym rejestruje się ona w regularnych odstępach czasu w systemie głównym i sprawdza ich dostępność. W tym samym czasie protokół LDAP



Heiko Moors,
Koordynator IT Service Desk, DEG

Klient - DEG

- Bank rozwoju w Niemczech DEG został założony w 1962 roku, od 2001 roku jest spółką zależną KfW Bankengruppe
- Bank posiada 14 lokalizacji na całym świecie i zatrudnia ponad 500 pracowników
- Jako bank rozwoju finansuje inwestycje prywatnych firm w krajach rozwijających się i wschodzących



Telefon IP innovaphone IP232

replikuje dane wszystkich użytkowników. Dzięki temu procesowi obydwa systemy są zawsze na tym samym poziomie. Oddziały w Dżakarcie, Bangkoku, Pekinie, Moskwie, Nairobi, Johannesburgu i Akrze są połączone z siedzibą główną firmy w Niemczech przez tunel VPN skonfigurowanym w bramach innovaphone IP311 i IP411. Obie bramy są odpowiednie dla instalacji z maksymalnie 50 użytkownikami, ale różnią się pod względem oferowanych interfejsów.

W biurach w New Dehli i w Meksyku system innovaphone PBX działa na bramie VoIP IP3011, która umożliwia korzystanie z 30 kanałów głosowych i jest używana w scenariuszach do 500 użytkowników. Dzięki kompleksowej integracji IP bank rozwoju DEG nie posiada obecnie prawie żadnych wewnętrznych portów analogowych, łącznie mniej niż 30.

Wszyscy pracownicy zarówno w centrali firmy jak i w oddziałach korzystają z nowoczesnych telefonów innovaphone IP232 z wyświetlaczem dotykowym. Urządzenia te można w razie potrzeby uzupełnić zestawami słuchawkowymi firmy Jabra. Tylko w pomieszczeniach funkcyjnych w siedzibie głównej firmy zainstalowano terminale IP111, które nadają się również do montażu naściennego. Pod kątem telefonii osoby odpowiedzialne w DEG zainteresowane były skonfigurowaniem systemu innovaphone PBX z istniejącym MetaDirectory (estos), identyfikacją dzwoniącego również z telefonu komórkowego, a także identyfikacją współpracowników z KfW. W ten sposób pracownicy w sieci firmowej mogą komunikować się ze sobą niezwykle wygodnie i wydajnie.

Korzystając z klienta innovaphone UC myPBX pracownicy działu rozwoju mają dostęp do różnych aplikacji Unified Communications oferowanych przez innovaphone PBX. Połączenia telefoniczne można rozpocząć jednym kliknięciem myszy, status obecności współpracowników widoczny jest na pierwszy rzut oka, a wideokonferencje rozpoczęte bez uciążliwych ustawień - wszystkie te funkcje dostępne są na każdym stanowisku pracy. Rozwiązanie innovaphone Fax umożliwia szybkie i łatwe wysyłanie i odbieranie faksów za pośrednictwem własnego komputera, nawet w podróży. Klient poczty działa w tej sytuacji jako urządzenie do faksowania i umożliwia wysyłanie wiadomości Mail-to-Fax i Fax-to-Mail. Ponadto rozwiązanie innovaphone Fax połączone jest z systemem SAP firmy DEG.

Wdrożenie rozwiązania, osiągnięte wyniki

Heiko Moors zapytany o przebieg instalacji, odpowiedział: „Instalacja została przeprowadzona szybko.” Opinia pracowników o nowym systemie komunikacyjnym, szczególnie w kwestii jakości głosu i komfortu użytkownika jest zdecydowanie pozytywna: „Ocena UC Client myPBX jest bardzo dobra - użytkownicy doceniają jego intuicyjną obsługę. Kolejną zaletą jest doskonała jakość głosu dzięki nowemu rozwiązaniu telefonicznemu. To, co początkowo spotkało się z krytyką ze strony pracowników, to ekrany telefonów IP232, które odbijały światło. Problem ten został szybko rozwiązany przez naklejenie matowych folii ochronnych. Dla działu IT firmy ważnymi punktami były utrzymanie i administra-

Postawione cele i zadania

- Skalowalne rozwiązanie komunikacyjne
- Możliwość przeprowadzenia instalacji w procesie łagodnej migracji
- Możliwość rozbudowy biur zewnętrznych
- Niskie koszty utrzymania i zakupu
- Telefonia IP z funkcją szef/sekretarka oraz dla użytkowników Help Desk, bez rozwiązań firm trzecich



innovaphone brama VoIP IP6010

Rozwiązanie

- Dwie bramy VoIP innovaphone IP6010, skonfigurowane w systemie redundantnym
- innovaphone bramy VoIP IP311 i IP411
- innovaphone telefony IP IP232, IP111
- innovaphone UC-Client myPBX

cja systemu. Heiko Moors: „Koszt skonfigurowania nowych użytkowników porównywalny jest z wydatkami w starym systemie. Integracja z Active Directory znacznie zmniejsza źródła błędów. Ogólnie rzecz biorąc, nasze oczekiwania zostały w pełni spełnione. Konserwacja i koszty utrzymania innovaphone PBX są znacznie niższe w porównaniu z poprzednim systemem.“ Ogólna ocena całego rozwiązania jest bardzo wysoka. Heiko Moors: „Nawet skomplikowane życzenia użytkowników mogą być realizowane. Ogólnie: bardzo wysoka akceptacja i wysoki poziom satysfakcji użytkowników!“

Planowana jest również dalsza rozbudowa infrastruktury IP w DEG: integracja kolejnych oddziałów w Bangladeszu, Wietnamie, Sri Lance i Nigerii. Instalacje w Peru, Sao Paulo i Stambule mają być dalej rozbudowywane. W siedzibie głównej w Kolonii zaplanowana jest przebudowa instalacji domofonów. Plany na przyszłość dotyczą również dostępu wszystkich pracowników do aplikacji UC takich jak wideo i Application Sharing, a także do innych scenariuszy Anywhere Workplace (praca w dowolnym miejscu).

Korzyści dla klienta

- Przyjazny dla użytkownika, standardowy interfejs z intuicyjną obsługą
- Konserwacja i koszty utrzymania są znacznie niższe w porównaniu z poprzednim systemem
- Nieograniczona skalowalność dla rozwijającego się stale przedsiębiorstwa
- Pracownicy są bardzo zadowoleni z nowego rozwiązania

W skrócie



Klient:

Bank rozwoju w Niemczech (DEG)

- Bank rozwoju w Niemczech DEG został założony w 1962 roku, od 2001 roku jest spółką zależną KfW Bankengruppe
- Bank posiada 14 lokalizacji na całym świecie i zatrudnia ponad 500 pracowników
- Jako bank rozwoju finansuje inwestycje prywatnych firm w krajach rozwijających się i wschodzących

Postawione cele i zadania:

- Skalowalne rozwiązanie komunikacyjne
- Możliwość przeprowadzenia instalacji w procesie łagodnej migracji
- Możliwość rozbudowy biur zewnętrznych
- Niskie koszty utrzymania i zakupu
- Telefonia IP z funkcją szef/sekretarka oraz dla użytkowników Help Desk, bez rozwiązań firm trzecich

Rozwiązanie:

- Dwie bramy VoIP innovaphone IP6010, skonfigurowane w systemie redundantnym
- innovaphone bramy VoIP IP311 i IP411
- innovaphone telefony IP IP232, IP111
- innovaphone UC-Client myPBX

Korzyści dla klienta:

- Przyjazny dla użytkownika, standardowy interfejs z intuicyjną obsługą
- Konserwacja i koszty utrzymania są znacznie niższe w porównaniu z poprzednim systemem
- Nieograniczona skalowalność dla rozwijającego się stale przedsiębiorstwa
- Pracownicy są bardzo zadowoleni z nowego rozwiązania

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 04/2018)

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

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

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS