

innovaphone Case Study

L'innovaphone PBX: installazione semplice, costi operativi limitati



DIHUG

I circa 90 dipendenti della DIHUG GmbH, che ha la sua sede a Stadtlohn, nella regione di Münster, supportano le società del gruppo Hüls (tra le quali Hülsta e hobb) con servizi nei settori gestione dei materiali, tecnologia dell'informazione, finanza e contabilità.

Dopo aver preso atto che i vecchi sistemi telefonici del Gruppo Hüls non erano più in grado di soddisfare i requisiti moderni, la soluzione innovaphone ha permesso di creare un'infrastruttura di comunicazione solida e rivolta al futuro.

DIHUG



La nuova telefonia IP ha reso più semplici molte cose, che sia lo spostamento di un collaboratore all'interno di una sede aziendale, o che si tratti dell'amministrazione. Ora possiamo ampliare il sistema semplicemente tramite l'attivazione di licenze anziché di componenti: siamo ben equipaggiati per il futuro e non vediamo l'ora di passare alle nuove reti NGN.



Michael Flämmich

CIO del gruppo aziendale Hüls

Alta protezione dell'investimento grazie alla migrazione graduale

Situazione iniziale e processo decisionale

Così come successo a molte altre aziende, il passaggio ad All IP è stato anche per il Gruppo Hüls un passo che ha messo alla prova l'infrastruttura di telecomunicazione esistente. Ci si è così resi conto che i sistemi telefonici esistenti non erano più in grado di soddisfare le crescenti richieste di una telefonia al passo coi tempi e confortevole. Inoltre, l'integrazione di soluzioni di terze parti era diventata sempre più difficile. Di conseguenza, i responsabili hanno esaminato i sistemi di vari produttori, prendendo in considerazione sia soluzioni on-premise che cloud, con l'obiettivo di creare un'infrastruttura VoIP a prova di futuro.

L'elenco dei requisiti richiesti al nuovo sistema era il seguente:

- :: Protezione degli investimenti già effettuati integrando la soluzione CTI Pro-Call esistente, la Metadirectory Estos e la soluzione Contact Center Voxtron
- :: Garanzia di compatibilità senza restrizioni con i provider SIP
- :: Unificazione dell'infrastruttura di telefonia all'interno di tutto il gruppo aziendale
- :: Massima sicurezza contro guasti ed intercettazioni
- :: Gestione di tutte le funzionalità, sia passate che future
- :: Gestione semplice
- :: Bassi costi operativi

Per garantire una protezione ottimale dell'investimento ed una conversione senza problemi, sarebbe poi stata necessaria una migrazione graduale, vale a dire la possibilità di crescere passo dopo passo dentro la nuova infrastruttura.

Sono stati diversi i motivi per cui alla fine si è optato per una soluzione innovaphone. In primo luogo, la realizzazione in breve tempo e con hardware ridotto, di uno scenario di test che potesse convincere fin dal principio l'azienda delle prestazioni dell'innovaphone PBX. Questo fatto ha dimostrato come la soluzione potesse essere installata facilmente e utilizzata a costi operativi inferiori rispetto ai sistemi di altri fornitori ITC. "Rispetto a tutte le altre soluzioni considerate nella gara d'appalto, il sistema innovaphone ha ottenuto ottimi risultati grazie anche all'installazione semplice e rapida nel data center. Ci sono anche potenziali di risparmio grazie a minori costi amministrativi", spiega Michael Flämmich, CIO del Gruppo Hüls.

D'altra parte, è emerso chiaramente che il sistema innovaphone PBX non solo copriva completamente i requisiti obbligatori elencati nelle specifiche, ma in più è



Michael Flämmich,
CIO del gruppo aziendale Hüls

Il cliente - DIHUG

- Sede aziendale a Stadtlohn nella regione di Münster
- Riunisce servizi e processi commerciali nei settori gestione dei materiali e delle risorse umane, tecnologia dell'informazione, finanza e contabilità
- Con oltre 90 dipendenti, sono supportate rinomate aziende del settore del mobile



Edificio DIHUG

stato anche convincente: “Nel contesto di una sezione di test più approfondita era diventato sempre più chiaro che sarebbe stato facile integrare anche le soluzioni CTI esistenti. Il compatto “box”- il gateway VoIP su cui funziona il sistema innovaphone PBX -, riuniva di fatto in sé tutti i requisiti di un PBX moderno e orientato al futuro”, riassume Michael Flämmich.

Installazione e scenario

Per introdurre la nuova soluzione di comunicazione sono stati necessari alcuni lavori preliminari: la migrazione da ISDN a IP è stata realizzata mediante la sostituzione del gateway Voxtron esistente con XCAPI. Il cablaggio esistente da fibra a scrivania è stato sostituito con cavi in rame per consentire il collegamento PoE (Power over Ethernet). E infine sono stati sostituiti gli switch per garantire la qualità del servizio di telefonia.

Nel contesto della migrazione graduale è stato installato un innovaphone master PBX nel data center della sede centrale aziendale Hüls a Stadtlohn, il quale opera su un gateway VoIP IP6010. Un ulteriore IP6010 è stato impostato in modalità ridondante e assume automaticamente le funzioni in caso di guasto del master PBX, in modo da garantire sempre una comunicazione fluida e senza problemi. Postazioni remote più piccole sono collegate alla sede centrale dell'azienda attraverso ulteriori gateway VoIP innovaphone. Le soluzioni CTI che sono state integrate nell'infrastruttura sono ospitate in un centro dati esterno. Un gateway VoIP innovaphone IP0011 serve a fornire licenze centralizzate per tutte le sedi. Inoltre, l'attuale Voxtron Communication Center è stato integrato nell'infrastruttura aziendale per le richieste commerciali.

Qui, tutte le chiamate telefoniche in entrata per gli addetti alle vendite vengono inoltrate in modo affidabile alle persone di contatto corrette tramite il Call Routing. A questo punto, ci sono stati problemi minori durante il tempo di transizione, sia in termini di visualizzazione dei numeri di telefono in entrata e in uscita (veniva erroneamente sempre visualizzato uno 0 di troppo), sia in fase di spostamento del Voxtron Call Center su un nuovo server, ma la società di sistemi informatici responsabile della conversione, la SIEVERS GROUP di Osnabrück, è stata in grado di risolvere rapidamente questi problemi: “Tutti i problemi che si sono verificati durante il progetto sono stati risolti dal nostro fornitore di servizi. In questo senso, ha avuto un effetto molto positivo il fatto che la SIEVERS fosse certificata per tutti i componenti utilizzati così come per i vecchi sistemi, potendo così mettere a disposizione dell'operazione un eccezionale know-how in tutti i campi”, elogia Michael Flämmich.

La conversione dell'infrastruttura al nuovo sistema di innovaphone è avvenuta in una settimana appena. Durante la migrazione graduale sono stati sostituiti più apparati e, nel giro dei 3 mesi successivi, è stato completato circa il 90% del rollout.



Estratto gamma di prodotti Hülsta

La sfida

- Unificazione dell'infrastruttura di telefonia dell'intero gruppo aziendale
- Possibilità di “migrazione graduale”
- Integrazione delle soluzioni CTI esistenti

La soluzione

- Gateway VoIP innovaphone IP6010 come piattaforma per l'innovaphone PBX (Master-Slave)
- Gateway VoIP innovaphone IP0011
- Telefoni IP innovaphone IP112

Soddisfazione dei dipendenti e progetti futuri

Le postazioni di lavoro di 400 dipendenti sono state dotate di terminali innovaphone del tipo IP112, un telefono multifunzione con display a colori e interfaccia USB per cuffie, utilizzato da circa il 50% dei dipendenti. Soprattutto per molti dipendenti nelle aree di assistenza e vendita, il telefono è indispensabile e i dispositivi esistenti erano familiari da molti anni, per cui, nella conversione ai nuovi dispositivi, è stata necessaria una breve fase iniziale di adattamento. Attraverso processi di formazione interna, tuttavia, la necessaria accettazione dei nuovi dispositivi tra i dipendenti è stata raggiunta in tempi relativamente brevi. La qualità della voce è costantemente percepita come "molto buona".

Per quanto riguarda la gestione del sistema innovaphone, dopo un breve periodo di formazione, il reparto IT interno è stato in grado di eseguire il roll-out senza supporto esterno. "Nel frattempo, le operazioni di gestione sono diventate routine", afferma Michael Flämmich. "Anche cambiare la propria postazione di lavoro è diventato molto semplice: è sufficiente che il collaboratore prenda con sé il proprio telefono e lo colleghi nella sua postazione tramite lo switch LAN integrato. Non sono più necessarie impegnative operazioni come con il vecchio centralino", conferma Michael Flämmich. Gli aggiornamenti software dei terminali sono eseguiti centralmente tramite l'innovaphone PBX. Anche un eventuale riavvio dell'innovaphone PBX avviene in pochi secondi. Non sorprende quindi che la sintesi conclusiva dell'amministratore delegato del Gruppo Hüls sia estremamente positiva: "La nuova telefonia IP ha reso più semplici molte cose, che sia lo spostamento di un collaboratore all'interno di una sede aziendale, o che si tratti dell'amministrazione. Ora possiamo ampliare il sistema semplicemente tramite l'attivazione di licenze anziché di componenti: siamo ben equipaggiati per il futuro e non vediamo l'ora di passare alle nuove reti NGN."

I progetti futuri del Gruppo Hüls comprendono l'integrazione di un altro sito di produzione nell'infrastruttura innovaphone e l'integrazione di dispositivi terminali analogici quali fax, modem, e altri, con l'impiego di adattatori IP innovaphone.

Vantaggi per il cliente

- Facile amministrazione e manutenzione
- Aggiornamenti software dei terminali centralizzati tramite l'innovaphone PBX
- Espansione dell'infrastruttura attraverso licenze
- Facile integrazione sia di nuove sedi che posti di lavoro



Estratto gamma di prodotti Hülsta

In un colpo d'occhio



Il cliente

DIHUG

- Sede aziendale a Stadtlohn nella regione di Münster
- Riunisce servizi e processi commerciali nei settori gestione dei materiali e delle risorse umane, tecnologia dell'informazione, finanza e contabilità
- Con oltre 90 dipendenti, sono supportate rinomate aziende del settore del mobile

La sfikda

- Unificazione dell'infrastruttura di telefonia dell'intero gruppo aziendale
- Possibilità di "migrazione graduale"
- Integrazione delle soluzioni CTI esistenti

La soluzione

- Gateway VoIP innovaphone IP6010 come piattaforma per l'innovaphone PBX (Master-Slave)
- Gateway VoIP innovaphone IP0011
- Telefoni IP innovaphone IP112

Vantaggi per il cliente:

- Facile amministrazione e manutenzione
- Aggiornamenti software dei terminali centralizzati tramite l'innovaphone PBX
- Espansione dell'infrastruttura attraverso licenze
- Facile integrazione sia di nuove sedi che posti di lavoro

innovaphone AG

Umberto-Nobile-Str. 15 | 71063 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2019 innovaphone® AG. (E 07/2019)

Salvo errori, modifiche tecniche e disponibilità di fornitura.

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

innovaphone 
communicate. connect. collaborate.