

## innovaphone Case Study

# innovaphone PBX: Prosta instalacja, niskie koszty eksploatacyjne



## DIHUG

Okolo 90 pracowników DIHUG GmbH, z siedzibą w Stadthohn w regionie Münsterland (Niemcy), wspiera przedsiębiorstwa Grupy Hüls (w tym Hülsta i Hobb) w zakresie gospodarki materiałowej, technologii informatycznych, finansów i księgowości.

Po tym, jak przestarzałe systemy telefoniczne w Grupie Hüls nie były już w stanie sprostać nowoczesnym wymaganiom, rozwiązanie innovaphone stworzyło elastyczną, przyszłościową infrastrukturę komunikacyjną.

## DIHUG



*Nowa telefonia IP znacznie ułatwiła wszystkie procesy. Niezależnie od tego, czy jest to przeniesienie pracownika w obrębie zakładu, czy też administracja systemu. (...) Jesteśmy zatem dobrze przygotowani na przyszłość i oczekujemy teraz spokojnego przejścia do nowych sieci NGN.*



**Michael Flämmich**  
CIO w Grupie Hüls

---

## Wysoka ochrona inwestycji dzięki procesowi „łagodnej migracji”

### Sytuacja początkowa i podjęcie decyzji

Podobnie jak wiele innych przedsiębiorstw, Grupa Hüls wykorzystwała przejście na system All-IP jako okazję do przetestowania istniejącej infrastruktury telekomunikacyjnej. Okazało się, że istniejące systemy telefoniczne nie są już w stanie sprostać zwiększonym wymaganiom nowoczesnej telefonii. Ponadto integracja rozwiązań firm zewnętrznych stawała się coraz trudniejsza. W rezultacie osoby odpowiedzialne przyjrzały się systemom różnych producentów - instalacjom lokalnym i w chmurze - w celu stworzenia przyszłościowej infrastruktury VoIP.

Szczegółowy katalog wymagań zawierał następujące punkty:

- :: Ochrona dotychczasowych inwestycji przez integrację istniejącego rozwiązania CTI ProCall, Estos Metadirectory i rozwiązania Voxtron Contact Center
- :: Zapewnienie nieograniczonej kompatybilności z dostawcami SIP
- :: Ujednolicenie infrastruktury telefonicznej w całej grupie przedsiębiorstw
- :: Wysoka niezawodność i zabezpieczenie przed podsłuchem
- :: Integracja wszystkich dotychczasowych i nowych funkcji
- :: Łatwa administracja
- :: Niskie koszty eksploatacyjne

W celu zapewnienia optymalnej ochrony inwestycji i możliwie bezproblemowego przejścia do technologii All-IP, ważnym punktem była możliwość przeprowadzenia instalacji w procesie „łagodnej migracji”, czyli stopniowej integracji z nową infrastrukturą.

Było kilka powodów, dla których ostatecznie wybrano rozwiązanie innovaphone. Z jednej strony, scenariusz testowy stworzony został przy niewielkim nakładzie czasu i sprzętu, tak aby DIHUG mógł przekonać się z wyprzedzeniem o wydajności innovaphone PBX. Pokazało to, że rozwiązanie jest łatwe w instalacji i może być eksploatowane przy niższych kosztach operacyjnych niż systemy innych dostawców ICT. „W porównaniu z innymi rozwiązaniami uwzględnionymi w przetargu, system innovaphone uzyskał dodatkowe punkty w centrum danych ze względu na szczególnie niski nakład pracy. Ponadto istniał potencjał oszczędności finansowych dzięki mniejszemu wysiłkowi administracyjnemu”, wyjaśnia Michael Flämmich, CIO w Grupie Hüls.

Z drugiej strony stało się jasne, że system innovaphone PBX nie tylko w pełni realizuje punkty wymienione w katalogu wymagań, ale również przekonał



Michael Flämmich,  
CIO w Grupie Hüls

#### Klient - DIHUG

- Siedziba firmy w Stadtlöhn w regionie Münsterland
- Wspiera procesy w zakresie gospodarki materiałowej, technologii informatycznych, finansów i księgowości
- Ponad 90 pracowników obsługuje znane firmy z branży meblarskiej



Budynek firmy DIHUG

dotychczasowymi zaletami: „Podczas dłuższej fazy testowej, coraz bardziej stawało się jasne, że dotychczasowe rozwiązania CTI były również łatwe do zintegrowania. Kompaktowe urządzenie - brama VoIP, na której pracuje innovaphone PBX - spełniło tym samym wszystkie wymagania stawiane nowoczesnej, przyszłościowej PBX”, podsumowuje Michael Flämmich.

## Instalacja i scenariusz

Na początku konieczne były prace przygotowawcze w celu wdrożenia nowego rozwiązania komunikacyjnego: Migracja z ISDN do IP została zrealizowana poprzez zastąpienie istniejącej bramy Voxtron przez XCapi. Istniejące okablowanie światłowodowo-biurkowe zostało zastąpione kablami miedzianymi w celu umożliwienia zasilania przez sieć Ethernet (Power over Ethernet). Wreszcie, wymienione musiały zostać przełączniki w celu zapewnienia wysokiej jakości usług w telefonii.

W ramach łagodnej migracji w centrum danych centrali Hüls w Stadtlöhn zainstalowano centralę innovaphone Master PBX działającą na bramie VoIP IP6010. Kolejna brama IP6010 została skonfigurowana w trybie redundantnym i bezproblemowo przejmuje funkcje głównej centrali PBX w przypadku awarii, dzięki czemu zawsze zagwarantowana jest płynna i bezproblemowa komunikacja. Mniejsze lokalizacje połączone są z centralą firmy przez dodatkowe bramy VoIP innovaphone. Rozwiązania CTI, które zostały zintegrowane z infrastrukturą, znajdują się w zewnętrznym centrum danych. Brama VoIP IP0011 innovaphone służy do zapewnienia centralnych licencji dla wszystkich lokalizacji. Ponadto, istniejące Centrum Komunikacji Voxtron dla zapytań ofertowych, zostało zintegrowane z infrastrukturą firmy. Tutaj wszystkie przychodzące rozmowy telefoniczne dla pracowników sprzedaży są niezawodnie przekazywane przez przekierowanie połączeń do właściwej osoby kontaktowej. W okresie przejściowym pojawiły się drobne problemy, zarówno z wyświetlaniem numerów przychodzących i wychodzących (zawsze było omyłkowo jedno 0 za dużo), jak i z przeniesieniem call center Voxtron na nowy serwer. Jednak dostawca rozwiązania firma SIEVERS-GROUP z Osnabrück, odpowiedzialna za wdrożenie, szybko rozwiązała problem: „Wszystkie problemy występujące podczas realizacji projektu rozwiązane zostały przez naszego usługodawcę. Fakt, że firma SIEVERS jest certyfikowana dla wszystkich stosowanych komponentów, jak również dla starych systemów, było w tym przypadku bardzo pomocne i tym samym wniosło know-how we wszystkich obszarach”, pochwalił Michael Flämmich.

Bezpośrednia konwersja infrastruktury do nowego systemu innovaphone zajęła tylko tydzień. W ramach procesu łagodnej migracji stopniowo wymieniano stare urządzenia na nowe, tak że po 3 miesiącach zrealizowano około 90% całkowitego wdrożenia.

## Zadowolenie pracowników i plany na przyszłość

Miejsca pracy około 400 pracowników zostały wyposażone w urządzenia



Przykładowe produkty firmy Hüls

### Postawione cele i zadania

- Ujednolicenie infrastruktury telefonicznej w całej grupie przedsiębiorstw
- Możliwość „łagodnej migracji”
- Integracja istniejących rozwiązań CTI

### Rozwiązanie

- Bramy VoIP innovaphone IP6010 jako platforma dla innovaphone PBX (master-slave)
- Brama innovaphone VoIP IP0011
- Telefony IP innovaphone IP IP112

---

końcowe innovaphone IP112, uniwersalny telefon z kolorowym wyświetlaczem oraz interfejsem USB do zestawów słuchawkowych, z których korzysta ok. 50% pracowników. Specjalnie, w przypadku wielu pracowników działów serwisu i sprzedaży, telefon jest niezastąpionym urządzeniem. Obsługa dotychczasowych telefonów była znana pracownikom od wielu lat, tak więc przejście na nowe urządzenia wymagało przyzwyczajania się do nowych funkcji. Wewnętrzne szkolenia przyczyniły się stosunkowo szybko do zapoznania się z nowymi funkcjami i akceptacji nowych urządzeń przez pracowników. Jakość głosu jest konsekwentnie postrzegana jako „bardzo dobra”.

Jeśli chodzi o administrowanie systemu innovaphone, wewnętrzny dział IT był w stanie po krótkim okresie szkolenia przeprowadzić rollout bez zewnętrznego wsparcia. „W międzyczasie niezbędna praca administracyjna stała się rutyną”, mówi Michael Flämmich. „Pracownik po prostu zabiera ze sobą telefon i podłącza go ponownie do nowego miejsca pracy za pomocą zintegrowanego przełącznika LAN. Nie ma potrzeby rozległego manewrowania przy starym dystrybutorze telefonicznym”, potwierdza Michael Flämmich. Aktualizacje oprogramowania urządzeń końcowych przeprowadzane są centralnie za pośrednictwem innovaphone PBX. Ponowne uruchomienie innovaphone PBX, jeżeli jest to w ogóle konieczne, odbywa się w ciągu kilku sekund. Nie jest zatem zaskoczeniem, że również prezes zarządu grupy Hüls podsumowuje cały projekt bardzo pozytywnie: „Nowa telefonia IP znacznie ułatwiła wszystkie procesy. Niezależnie od tego, czy jest to przeniesienie pracownika w obrębie zakładu, czy też administracja systemu. Rozbudowa nie odbywa się już za pośrednictwem modułów, lecz licencji. Jesteśmy zatem dobrze przygotowani na przyszłość i oczekujemy teraz spokojnego przejścia do nowych sieci NGN”.

Przyszłe plany Grupy Hüls obejmują integrację kolejnego zakładu produkcyjnego z infrastrukturą innovaphone oraz integrację analogowych urządzeń końcowych, takich jak faksy, modemy itp. za pomocą adapterów IP innovaphone.

#### Korzyści dla klienta

- Łatwa administracja i konserwacja
- Centralna aktualizacja oprogramowania urządzeń końcowych przez innovaphone PBX
- Rozbudowa infrastruktury przez licencje
- Łatwa integracja nowych lokalizacji i stanowisk pracy



Przykładowe produkty firmy Hülsa

## W skrócie



### Klient:

#### DIHUG

- Siedziba firmy w Stadtlohn w regionie Münsterland
- Wspiera procesy w zakresie gospodarki materiałowej, technologii informatycznych, finansów i księgowości
- Ponad 90 pracowników obsługuje znane firmy z branży meblarskiej

### Postawione cele i zadania:

- Ujednolicenie infrastruktury telefonicznej w całej grupie przedsiębiorstw
- Możliwość „łagodnej migracji”
- Integracja istniejących rozwiązań CTI

### Rozwiązanie:

- Bramy VoIP innovaphone IP6010 jako platforma dla innovaphone PBX (master-slave)
- Brama innovaphone VoIP IP0011
- Telefony IP innovaphone IP IP112

### Korzyści dla klienta:

- Łatwa administracja i konserwacja
- Centralna aktualizacja oprogramowania urządzeń końcowych przez innovaphone PBX
- Rozbudowa infrastruktury przez licencje
- Łatwa integracja nowych lokalizacji i stanowisk pracy

### 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)

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

Inne przykładowe wdrożenia – Case Study znajdują się tutaj:  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)

innovaphone   
communicate. connect. collaborate.