

innovaphone Case Study

Mit der VoIP-Lösung von innovaphone hat EMERGENCY eine Antwort auf neue Herausforderungen in der Firmenkommunikation gefunden



EMERGENCY

EMERGENCY ist ein unabhängiger und neutraler italienischer Verein, der 1994 in Mailand gegründet wurde, um Opfern von Kriegen, Landminen und Armut kostenlose und qualitativ hochwertige medizinische und chirurgische Behandlungen anzubieten. Der Verein hat den Status einer gemeinnützigen Organisation ohne Gewinnabsichten im Jahr 1998 und einer Nichtregierungsorganisation (NOR) im Jahr 1999 erworben und ist seit 2006 als NGO-Partner (Non-Governmental Organization) der Vereinten Nationen anerkannt.



Ich bin mit der Lösung sehr zufrieden: Dass wir nun Zugriff auf die Anlagenkonfiguration haben, um das Anruf-Routing, die Anzahl der aktiven Anrufe und die Audio-Qualität derselben zu überwachen, und dass es darüber hinaus möglich ist, Benutzer unabhängig zu konfigurieren, hat der IT-Abteilung von EMERGENCY das Leben sehr viel einfacher gemacht!



Alberto Almagioni

Leiter der Informationssysteme

Eine neue Kommunikationstechnologie, die alle Büros in Italien und im Ausland in einer einheitlichen, gehosteten VOIP-Lösung vereint

Seit 1994 hat EMERGENCY in 18 Ländern gearbeitet und dort in dieser Zeit mehr als 9 Millionen Menschen medizinisch behandelt. In Afghanistan, Irak, Italien, der Zentralafrikanischen Republik, Sierra Leone sowie im Sudan betreibt EMERGENCY Krankenhäuser, Erste-Hilfe-Plätze, Gesundheitszentren, Kinder- und Rehabilitationszentren, Entbindungszentren, Exzellenzzentren, Polikliniken und mobile Kliniken.

Eine einfache Entscheidung für eine dynamische und effiziente Lösung

Bereits seit seiner Gründung vor 24 Jahren ist der Sitz des Vereins EMERGENCY in Mailand. Im Laufe der Zeit kamen weitere Büros in Rom und Venedig hinzu. Das immer sehr auf Innovation und technologische Modernität bedachte IT-Team in Mailand hat sich nun dafür entschieden, die gesamte Infrastruktur zu erneuern. Man wollte zu einer VOIP-Lösung wechseln und die alte Kommunikationsanlage, die im Vereinsbesitz war, austauschen. Dabei entsprach die innovaphone-Lösung den Anforderungen des IT-Teams perfekt: eine moderne und ständig aktualisierbare Kommunikationsplattform, die in der Lage ist, hohe Dynamik und fortschrittliche Technologie anzubieten; außerdem mit der Möglichkeit, die Präsenz mit dem eigenen Outlook-Exchange-Kalender zu integrieren und mobile Arbeitsplätze einzurichten.

Durch den bevorstehenden Umzug in die „Casa Emergency“, eine ehemalige Schule, deren Räumlichkeiten von der Stadt Mailand neu zugewiesen und von EMERGENCY in ein multifunktionelles Zentrum umgewandelt wurden, das auch für Bürger offen ist, ergab sich noch eine weitere Bedingung für die neue Kommunikationslösung: ein schneller und effektiver Rollout musste garantiert werden. Dieses Anforderungsprofil deckte die innovaphone-Lösung nach Meinung von EMERGENCY am besten ab. Ausschlaggebend waren außerdem die Kriterien „Dynamik“ und „Benutzerfreundlichkeit“ – wichtige Faktoren bei einer Organisation, deren Mitarbeiter, oft Freiwillige, aus unterschiedlichen Welten mit unterschiedlichen Vorkenntnissen kommen und die sich ständig im Wandel befindet.

Besonders entscheidend für die Wahl für innovaphone war die Möglichkeit, den Service über ein Hosting-System bei einem innovaphone-Partner auszulagern. Außerdem überzeugte die IT-Verantwortlichen die Tatsache, dass die innovaphone IP-Telefone die dynamische Aufzeichnung eines oder mehrerer Nutzer am selben Gerät ermöglichten und dass mobile Arbeitsplätze auch über Software Phones geschaffen werden können.



„Casa Emergency“ in Mailand

Der Anwender - EMERGENCY

- Humanitäre Organisation, die Opfern von Krieg, Landminen und Armut kostenlose medizinische und chirurgische Behandlung anbietet
- Hauptsitz in Mailand, medizinische Zentren und Aktivitäten in sechs weiteren Ländern weltweit
- Etwa 120 Mitarbeiter und rotierende Freiwilligen



Flüchtlings- und Sanitätszentrum im Irak

Die Herausforderung

- Mobile Arbeitsplätze
- Hosting
- Virtualisierung
- Schneller und effektiver Rollout

Die Projektumsetzung

Die Umsetzung des Projekts begann anlässlich eines Netzproviderwechsels. Im Zuge dessen hat sich EMERGENCY entschlossen, auf eine neue Kommunikationstechnologie umzusteigen und alle Büros in Italien und im Ausland in eine einheitliche, gehostete VoIP-Lösung zu integrieren.

Die Umsetzung des VoIP-Projekts begann in der Zentrale in Mailand, wo sich im Rechenzentrum des Partners die virtuelle innovaphone PBX (innovaphone Virtual Appliance, IPVA) befindet. Durch innovaphone Mediagateways IP1060 werden daran die anderen Büros von EMERGENCY in Venedig, Rom sowie die Polyambulanz in Neapel angebunden.

EMERGENCY hat 120 feste Mitarbeiter, die auf die verschiedenen Standorte verteilt sind, und eine konstante Anzahl von rotierenden Mitarbeitern, einschließlich Ärzten, Freiwilligen und Projektdesignern, so dass insgesamt rund 400 Mitarbeiter für die Organisation arbeiten. Das Konzept der Dynamik wird auch in Bezug auf die Arbeitsplätze angewendet: um flexibles, mobiles Arbeiten zu gewährleisten, werden die Mitarbeiter mit Software Phones auf ihren Laptops und innovaphone IP-Telefonen vom Typ IP111 ausgestattet, die eine dynamische Registrierung von ehrenamtlichen Mitarbeitern ermöglichen.

Nach Abschluss des Projektes und mit der Eröffnung der neuen Zentrale von „Casa Emergency“ ist es aufgrund der Flexibilität der neuen innovaphone PBX möglich, mobile Arbeitsplätze einfach und schnell einzurichten.

Alberto Almagioni, Leiter der Informationssysteme, berichtet: „Ich bin mit der Lösung sehr zufrieden: Dass wir nun Zugriff auf die Anlagenkonfiguration haben, um das Anruf-Routing, die Anzahl der aktiven Anrufe und die Audioqualität derselben zu überwachen und dass es darüber hinaus möglich ist, Benutzer unabhängig zu konfigurieren, hat der IT-Abteilung von EMERGENCY das Leben sehr viel einfacher gemacht.“ Almagioni fügt hinzu: „Die Telefonie und die Unternehmenskommunikation sind ein laufendes Projekt: EMERGENCY beabsichtigt nämlich, die Kommunikation über die IP-Plattform von innovaphone auch auf künftig anfallende Projekte im Ausland auszuweiten.“

Zweite Phase des Projekts: Die Erweiterung der VoIP-Infrastruktur in schwer zugänglichen Gebieten

Die Erweiterung der Kommunikationsinfrastruktur wird sich bald auch auf geographische Gebiete erstrecken, die schwer erreichbar sind. So soll beispielsweise Anabah, ein medizinisch-chirurgisches Zentrum in einem Dorf im Pandschschir-Tal, einer Region im Norden Afghanistans, an die innovaphone PBX in Mailand angebunden werden. Durch das große Potenzial der innovaphone PBX wird das VoIP Gateway bereits in Italien vorkonfiguriert und kann dann an den Bestimmungsort in Afghanistan verschickt werden. Vor Ort kann es somit abgeschlossen und von Personen ohne spezielle Branchenkenntnisse aktiviert wer-



Ambulanz Castel Volturno

Die Lösung

- innovaphone Mediagateways IP1060
- innovaphone Virtual Appliance (IPVA)
- innovaphone IP-Telefone IP111, Software Phone
- innovaphone UC-Client myPBX



Frauenklinik Anabah Afghanistan

Die Vorteile für den Kunden

- Zugriff der EMERGENCY IT-Abteilung auf die Konfiguration der PBX; Möglichkeit, Benutzer unabhängig zu konfigurieren
- Möglichkeit, den Service über ein Hosting-System auszulagern
- Maximale Dynamik und einfache Bedienbarkeit
- Einfache Installation von zusätzlichen Geräten bzw. Teilnehmern

den. So kann dann innerhalb kürzester Zeit das italienische Hauptquartier von EMERGENCY dank einer Satellitenverbindung erreicht werden.

Ein weiterer Schritt, der der IT-Abteilung von EMERGENCY besonders am Herzen liegt, ist der Ausbau des „Smart Workplace“-Ansatzes mit der Integration der Smartphones in die Unternehmenskommunikation. Dank der auf den Endgeräten installierten myPBX-App sind auf diese Weise aktive Freiwillige und Mitarbeiter jederzeit und überall erreichbar.



Auf einen Blick



Kunde:

Die Nichtregierungsorganisation EMERGENCY

- Humanitäre Organisation, die Opfern von Krieg, Landminen und Armut kostenlose medizinische und chirurgische Behandlung anbietet
- Hauptsitz in Mailand, medizinische Zentren und Aktivitäten in sechs weiteren Ländern weltweit
- Etwa 120 Mitarbeiter, zusätzlich rotierende Freiwillige

Herausforderung:

- Mobile Arbeitsplätze
- Hosting
- Virtualisierung
- Schneller und effektiver Rollout

Lösung:

- innovaphone Mediagateways IP1060
- innovaphone Virtual Appliance (IPVA)
- innovaphone IP-Telefone IP111 und Software Phones
- innovaphone UC-Client myPBX

Vorteile für den Kunden:

- Zugriff der EMERGENCY IT-Abteilung auf die Konfiguration der PBX; Möglichkeit, Benutzer unabhängig zu konfigurieren
- Möglichkeit, den Service über ein Hosting-System auszulagern
- Maximale Dynamik und einfache Bedienbarkeit
- Einfache Installation von zusätzlichen Geräten bzw. Teilnehmern

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 05/2018)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

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