

innovaphone Case Study

Ebema kiest voor de open en schaalbare IP-oplossing van innovaphone



Ebema

Toen Ebema, Belgische producent van diverse betonproducten, op zoek ging naar een nieuw telefoniesysteem voor de meer dan 200 medewerkers in het hoofdkantoor in Zutendaal en de vestiging in Rijkevorsel, waren er een aantal duidelijke eisen waaraan de nieuwe oplossing moest voldoen. Het moest een open systeem zijn waarmee de diverse custom-built toepassingen van het bedrijf beschikbaar zouden blijven. Bovendien wilde men volledig naar IP-toestellen overstappen. De keuze viel op de flexibele en schaalbare IP-oplossing van innovaphone.



De API-communicatie met ons maatsoftwarepakket was een belangrijke vereiste. Hier bood innovaphone diverse opties.



Walter Panis
EDP Directeur Ebema

Integratie van diverse custom-built toepassingen

Ebema is een producent van diverse betonproducten voor zowel de particuliere als de openbare markt. Het bedrijf, dat in 1946 werd opgericht als handelaar in bouwmaterialen, streeft ernaar met visionaire ideeën en elegante betonoplossingen ruimte te verbeteren. Het assortiment varieert van tuintegels en –meubilair, tot bestrating en straatmeubilair en oeververdediging. Ebema beschikt over twee sites – het hoofdkantoor in Zutendaal en een vestiging in Rijkevorsel. In totaal zijn er ruim 200 mensen in dienst.

Eigen toepassingen blijven beschikbaar

Die Toen het oude telefoniesysteem na 13 jaar vervangen moest worden omdat het de end-of-life status bereikt had en er geen support meer geleverd werd, waren er een aantal duidelijke voorwaarden waaraan de nieuwe oplossing moest voldoen. Walter Panis, EDP Directeur bij Ebema, vertelt om welke voorwaarden het hier ging: “Belangrijk was dat met de nieuwe centrale onze brede waaier aan custom-built toepassingen ook beschikbaar bleef. Zelfs met de oude centrale communiceerden we al via tapi om onze maatsoftware automatisch het nummer te laten bellen, lieten we sirenes in productiehallen rinkelen om te zorgen dat de telefoon gehoord werd of konden we detail loggingen uitlezen om KPI-rapporten mee te maken. Tevens was onze voorkeur om compleet naar IP-toestellen over te stappen.”

De verschillende systemen die eventueel in aanmerking kwamen, werden met elkaar vergeleken en uiteindelijk kwam innovaphone samen met nog twee andere oplossingen op de short list te staan. De basisfunctionaliteit was bij alle drie verzekerd, ook wat betreft garantie waren de verschillende opties vergelijkbaar.

De uiteindelijke keuze viel op innovaphone vanwege:

- :: openheid van het systeem
- :: extra features die gemakkelijk in te schakelen zijn via betaalbare licenties
- :: uitgebreide software voor rapportage

De basis van het nieuwe IP-telefoniesysteem bij Ebema wordt gevormd door twee innovaphone IP811 VoIP gateways. Hieraan zijn in totaal 125 eindtoestellen gekoppeld. In de fabrieken zijn dit IP telefoons van het type IP112, een basismodel dat ook geschikt is voor wandmontage, en op kantoor wordt gebruik gemaakt van de innovaphone IP222, een bureautoestel dat, als onderdeel van de lijn van innovaphone IP designtelefoons, tot de winnaars van de „red dot design award: product design“ behoort. De oplossing bestaat verder uit twee

De klant - Ebema

- Ebema, producent van betonproducten voor de particuliere en openbare markt
- Hoofdkantoor in Zutendaal, vestiging in Rijkevorsel
- Ruim 200 medewerkers



innovaphone VoIP gateway IP811

De uitdaging

- Diverse custom-built toepassingen moesten beschikbaar blijven
- Volledige overstap naar IP-toestellen
- Optimale bereikbaarheid

innovaphone Linux Application Platforms, en een innovaphone IP21 analogo adapter voor de integratie van analoge toestellen in het IP-telefoniesysteem.

Redundant opgezet systeem

Het systeem is redundant opgezet waardoor het optimaal beveiligd is tegen uitval en Ebema dus altijd bereikbaar is. "Doordat de meerprijs van een redundante unit met bijbehorende licenties beperkt was hebben we gekozen voor een redundante oplossing met twee centrales in het hoofdkantoor", aldus Panis. "Via het interne netwerk en Proximus Explore praten alle toestellen rechtstreeks met elkaar. Om een Quality of Service te garanderen loopt dit intern via een apart VLAN."

In Zutendaal is er een inkomende SIP-verbinding van Proximus. De SIP-trunk is verbonden met een van de Ethernetpoorten van de innovaphone PBX en gateway met SBC-functionaliteit. De andere Ethernetpoort van de innovaphone PBX is verbonden met het Voice VLAN. De innovaphone PBX fungeert tevens als DHCP-server in het Voice VLAN. De eigen DHCP-servers in het netwerk zorgen er voor dat de toestellen in het juiste VLAN worden geconfigureerd en met een hernieuwde DHCP request in dit Voice VLAN de volledige configuratie en opties van de innovaphone DHCP server in het Voice VLAN ontvangen. Op deze wijze kunnen de toestellen op alle client pc-netwerkaansluitingen worden ingestoken en komen ze toch automatisch in het juiste Voice VLAN terecht. Verder is er in een apart gebouw dat is verbonden via een glasvezelverbinding een redundante innovaphone PBX opgezet als standby PBX. Bij eventuele problemen met de master PBX kan de standby PBX alle functies overnemen.

Integratie ERP-systeem

Voor het verzenden en ontvangen van faxen wordt gebruik gemaakt van het innovaphone Linux Application Platform op een virtuele machine (VM). Momenteel worden twee faxnummers omgeleid naar een scan-2-mail faxfunctie. De VM wordt tevens gebruikt voor de innovaphone exchange-connector. Deze maakt het mogelijk om de presence-gegevens (kalenderstatus) in de exchange agenda uit te wisselen met de PBX zodat deze informatie bij alle toestellen en gebruikers aanwezig en zichtbaar is. Het maakt daarbij niet uit of de mailserver lokaal of in de cloud toegepast wordt.

In het MPLS-netwerk is een gedeelte van de bandbreedte gereserveerd om zodoende voldoende gesprekken te kunnen voeren en een goede gesprekskwaliteit te kunnen garanderen. Ook zijn er met behulp van Proximus VLANs gerouteerd over het MPLS-netwerk. Hierdoor kunnen de toestellen in het tweede kantoor, die zich in een apart VLAN bevinden, toch deel uitmaken van de totale oplossing. Een lokale innovaphone Virtual Appliance is ingericht op een VM ter plaatse. Deze dient als lokale NTP-server (time server) en als lokale DHCP met de site-specifieke instellingen die in de DHCP-lease worden meegegeven aan de toestellen.



innovaphone IP telefoon IP222

De oplossing

- innovaphone VoIP gateway IP811
- innovaphone IP telefoons IP112, IP222
- innovaphone Linux Application Platform
- Redundant opgezet systeem



Unified Communications by innovaphone

Het ERP-systeem van Ebema is ook in de innovaphone PBX geïntegreerd. Dit zodat ongeacht waar een medewerker vandaan belt, hij met het ERP-systeem zijn (aangemelde) toestel automatisch het nummer laat bellen. Het systeem is ook zo opgezet dat er bij een binnenkomende oproep naar de database van het ERP-pakket gekeken wordt en er een return van de medewerker voor de bellende partij gemaakt wordt (als die er is, anders gaat de standaard call flow van start). Dit is een stuk directer voor de vaste klanten en minder belastend voor de afdeling omdat de klant altijd bij de juiste persoon uitkomt. Verder vindt er wanneer er een inkomende oproep voor de fabriekshal is via TAPI een functieoproep plaats naar een specifieke PLC (Programmable Logic Controllers), die een sirene laat gaan in de fabriekshal zodat de operatoren de oproep kunnen horen.

Open systeem overtuigt ook vanuit economisch oogpunt

De volledige implementatie van het nieuwe systeem duurde zeven werkdagen, inclusief aanpassingen van de bekabeling voor de overstap van digitaal naar IP-toestellen en het opdelen van het netwerk in VLANs om een apart spraak-segment te creëren. Een verdere technische uitdaging was het afhandelen van de gewenste flow. Hierbij ging het niet alleen om het implementeren van menu structuren, maar moest er ook voor gezorgd worden dat nummers die in het ERP-systeem opgeslagen juist gestuurd worden zodat bekende klanten bij hun vaste interne sales of dispatcher worden afgeleverd. Hiermee wordt de wachttijd van de klant en de overhead intern zo gering mogelijk gemaakt. De openheid van de innovaphone oplossing speelde bij dit alles een belangrijke rol. "De API-communicatie met ons maatsoftwarepakket was een belangrijke vereiste. Hier bood innovaphone diverse opties en samen met de softwareafdeling is hier een werkende oplossing voor geboden."

En ook verder is men bij Ebema erg tevreden over het nieuwe communicatiesysteem. "De spraakkwaliteit is beter dan met de vorige centrale, en ook het onderhoud en beheer is een stuk simpeler. Nu hebben we een web interface waar alles vlot aanpasbaar is." Voor de medewerkers was de overstap van het oude systeem naar innovaphone een forse stap. "Maar na een maandje en wat kleine aanpassingen konden de medewerkers goed overweg met het nieuwe systeem", laat Panis weten. De innovaphone oplossing wist ook vanuit economisch oogpunt te overtuigen. "Door de eenvoudige licensering en de economische pricing konden we een uitgebreid en redundant systeem plaatsen."

Voordelen voor de klant

- Open en schaalbaar IP-telefoniesysteem
- Integratie van bestaande toepassingen – o.a. ERP-systeem, sirenes in fabriekshal – in IP-oplossing van innovaphone
- Optimaal beveiligd tegen uitval door redundant opgezet systeem
- Betere spraakkwaliteit; eenvoudiger beheer en onderhoud



innovaphone IP telefoon IP222

In één oogopslag



De klant:

Ebema

- Ebema, producent van betonproducten voor de particuliere en openbare markt
- Hoofdkantoor in Zutendaal, vestiging in Rijkevorsel
- Ruim 200 medewerkers

De uitdaging:

- Diverse custom-built toepassingen moesten beschikbaar blijven
- Volledige overstap naar IP-toestellen
- Optimale bereikbaarheid

De oplossing:

- innovaphone VoIP gateway IP811
- innovaphone IP telefoons IP112, IP222
- innovaphone Linux Application Platform
- Redundant opgezet systeem

Voordelen voor de klant:

- Open en schaalbaar IP-telefoniesysteem
- Integratie van bestaande toepassingen – o.a. ERP-systeem, sirenes in fabriekshal in IP-oplossing van innovaphone
- Optimaal beveiligd tegen uitval door redundant opgezet systeem
- Betere spraakwaliteit; eenvoudiger beheer en onderhoud

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 08/2019)
Fouten, levermogelijkheden en technische veranderingen voorbehouden.

Meer innovaphone case studies vindt u onder:
www.innovaphone.com

innovaphone 
communicate. connect. collaborate.