

## innovaphone Case Study

# Connessione di tutte le sedi aziendali grazie al sistema innovaphone PBX



## ERBER Group

Il Gruppo ERBER, con sede a Getzersdorf, nella Bassa Austria, è un gruppo di aziende che opera a livello internazionale ed è uno dei leader di mercato nel campo della sicurezza alimentare e dei mangimi.

Una cultura aziendale sostenibile caratterizza il gruppo con circa 1400 dipendenti in 50 filiali in tutto il mondo. L'eterogenea infrastruttura di comunicazione è stata sostituita da un moderno e uniforme sistema di telefonia IP e UC di innovaphone.

## ERBER Group

“

C'è un abisso tra il vecchio e il nuovo sistema. [...] Possiamo risparmiare molte ore dei tecnici, perché la configurazione e la manutenzione dell'innovaphone PBX sono facili e richiedono molto meno tempo. I nostri amministratori apprezzano le nuove e ampie possibilità che il sistema offre!

Andreas Hahn

Team Leader IT Infrastructure presso  
ERBER IT Service & Co KG

”

# Diverse sfide tecniche nelle diverse filiali dislocate nel mondo

Nelle oltre 50 sedi del gruppo ERBER in tutto il mondo, da Panama alla Cambogia, dal Brasile alla Cina, è avvenuta una crescita incontrollata di sistemi di comunicazione diversi tra loro. Alcuni erano di un noto produttore francese, mentre in altri casi si trattava di PBX disponibili localmente presso fornitori locali. Anche le dimensioni delle singole filiali variano molto, dai 5 dipendenti in piccoli uffici a grandi sedi con fino a 300 dipendenti.

Dopo che è apparso evidente che la conversione dell'impianto telefonico esistente in IP era tecnicamente difficile da realizzare, soprattutto nelle sedi più piccole, si è deciso a favore di un nuovo impianto telefonico, con l'obiettivo di collegare in rete a livello globale tutte le sedi aziendali attraverso le connessioni VPN esistenti e di integrare tutti i dipendenti in un piano di numerazione uniforme. A questo punto, è stata redatta una scheda tecnica che definiva gli ulteriori requisiti per il nuovo sistema. A questi appartenevano:

- :: disponibilità di moderne applicazioni UC per i dipendenti, anche mobili
- :: possibilità di collegare il nuovo PBX alle reti telefoniche locali con tutti i tipi di connessione comuni (SIP, analogico, BRI, PRI)
- :: possibilità di amministrare in autonomia il sistema telefonico
- :: disponibilità dell'intera gamma locale di funzioni in caso di errore del collegamento WAN
- :: risparmio sui costi grazie ad un efficiente collegamento in rete dei dipendenti in tutto il mondo.

La decisione di preferire l'innovaphone PBX rispetto ad altri sistemi disponibili sul mercato è dovuta principalmente al fatto che "con innovaphone è possibile un semplice collegamento in rete. Con questa soluzione, i singoli sistemi possono essere configurati come sistemi autonomi e le possibilità di risoluzione dei problemi sono eccezionali", spiega Andreas Hahn, Team Leader IT Infrastructure presso ERBER IT Service & Co KG. Inoltre, ciò che ha convinto i responsabili nella scelta del sistema innovaphone PBX è stato il fatto che i singoli PBX nelle filiali possono accedere alle proprie linee dorsali in modo indipendente l'uno dall'altro tramite gateway VoIP separati.

## Processo d'installazione, sfide tecniche

Molteplici erano le sfide tecniche che si prospettavano per l'installazione del nuovo innovaphone PBX a causa del carattere internazionale del Gruppo

### Il cliente - Gruppo ERBER

- Sede aziendale a Getzersdorf, nella Bassa Austria
- Tra i leader del mercato nel campo della sicurezza alimentare e dei mangimi
- 1400 indipendenti in 50 filiali in tutto il mondo



Firmengebäude ERBER

### La sfida

- Diversi sistemi telefonici installati nelle 50 filiali
- Requisiti tecnici sul posto eterogenei
- Il processo di installazione ha dovuto essere eseguito durante il funzionamento

ERBER e delle diverse filiali sparse in tutto il mondo. Da un lato, l'intero processo d'installazione ha dovuto essere eseguito durante la normale attività dell'infrastruttura di telecomunicazione esistente e senza interromperne l'operatività, in modo che il nuovo e il vecchio sistema dovessero funzionare in parallelo. D'altra parte, le diverse condizioni in loco hanno presentato sfide all'IT: in alcune località, ad esempio in Vietnam, Cambogia, Brasile o a Panama, c'era solo una piccola larghezza di banda. Differenze c'erano anche nel tipo di connessioni, specifiche per paese; lo spettro variava da analogico a BRI, PRI e SIP. E infine, ma non meno importante, i dipendenti dei vari paesi si differenziano anche per il loro comportamento in materia di telefonia: ad esempio, negli Stati Uniti sono importanti caratteristiche della telefonia diverse rispetto all'Europa.

Il sistema innovaphone è stato implementato in più fasi. Il primo gateway VoIP innovaphone, un IP6010, è stato installato nel sito principale del gruppo ERBER a Getzersdorf. Nel giro di due anni, 35 ulteriori sedi aziendali sono state gradualmente integrate nell'infrastruttura innovaphone. Prima del primo roll out, il reparto IT del Gruppo ERBER ha ricevuto una formazione dalla società partner ACP Holding Österreich GmbH, specializzata in infrastrutture IT e responsabile del progetto. Successivamente, la configurazione del nuovo innovaphone PBX è stata poi in gran parte presa in carico dal reparto IT interno. Solo in casi speciali, ad esempio requisiti speciali di instradamento, sono stati consultati i tecnici ACP. La scelta dei gateway VoIP di innovaphone utilizzati per implementare l'innovaphone PBX, è variata in base alle dimensioni della filiale; dal grande IP6010 con fino a 60 canali di conferenza ai gateway VoIP IP811 e IP311 per le filiali più piccole. Per integrare dispositivi analogici come fax o ariporta, sono stati installati anche adattatori analogici innovaphone IP29. Nei luoghi in cui è richiesta una solida telefonia DECT, ad esempio in ambienti di produzione o in magazzini, sono stati integrati nell'infrastruttura IP telefoni DECT innovaphone IP64 e celle IP1202.

Nelle postazioni di lavoro dei dipendenti sono stati installati telefoni IP di innovaphone del tipo IP112, i quali garantiscono un elevato comfort di telefonia grazie al loro ampio display a colori e ai 16 tasti funzione. Nelle postazioni di lavoro della reception vengono utilizzati i telefoni di design innovaphone IP222 con moduli aggiuntivi, vincitori del premio "red dot design award: product design". Per i collaboratori che devono essere raggiungibili tramite telefono cellulare è disponibile l'app myPBX, attraverso la quale possono essere raggiungibili ovunque, in qualsiasi momento e su qualsiasi dispositivo (smartphone, tablet) e che permette di accedere a numerose funzionalità UC come la Voicemail. Il Gruppo ERBER ha acquisito complessivamente 1222 licenze UC innovaphone.

Alla domanda se e in quale forma si siano verificati problemi durante il processo d'installazione, Andreas Hahn ha risposto: "Nel complesso, l'installazione del nuovo sistema innovaphone è stata sorprendentemente facile e senza



Gateway VoIP innovaphone IP6010

### La soluzione

- Un gateway VoIP IP6010 installato nella sede principale a Getzersdorf
- Ulteriori gateway VoIP innovaphone in 35 filiali, dall'IP6010 ai gateway IP811 e IP311, a seconda della dimensione della sede
- Adattatori analogici IP29 per la connessione di dispositivi analogici quali citofoni e fax
- Telefoni DECT IP64 e cella IP1202 ambienti di produzione e magazzini
- Telefoni innovaphone IP112 e IP222
- 1222 Licenze UC



Telefono IP innovaphone IP222

problem. Ci sono state solo alcune piccole difficoltà legate alle condizioni locali. In Brasile, ad esempio, il collegamento telefonico locale non poteva essere configurato perché i parametri forniti dal provider erano insufficienti. Qui, la stretta collaborazione con il supporto di innovaphone ha dato i suoi frutti: dopo la risoluzione dei problemi congiunta, è stato reso disponibile un software che conteneva i necessari punti di parametrizzazione. In Cina abbiamo dovuto affrontare il problema che non era possibile consegnare l'innovaphone PBX. Le due sedi in Cina continuano a rappresentare una sfida per noi. L'hardware innovaphone non può essere acquistato direttamente lì e l'importazione non è possibile a causa della mancanza del certificato CCC. Per questo dovremo trovare una soluzione."

## Soddisfazione e prospettive future

Nel complesso, il Gruppo ERBER è molto soddisfatto della nuova soluzione innovaphone. "Soprattutto la qualità della voce, anche oltreoceano, con latenze fino a 300ms e bassa larghezza di banda, è straordinariamente buona", riassume Andreas Hahn. Anche l'amministrazione e la manutenzione del nuovo sistema telefonico hanno favorevolmente impressionato il responsabile IT: "C'è un abisso tra il vecchio e il nuovo sistema. Con il primo, alcuni aggiornamenti dell'azienda dovevano ancora essere importati tramite connessioni seriali. L'amministrazione era possibile solo con un'applicazione obsoleta. Con innovaphone la situazione è ben diversa: possiamo risparmiare molte ore dei tecnici, perché la configurazione e la manutenzione dell'innovaphone PBX sono facili e richiedono molto meno tempo. I nostri amministratori apprezzano le nuove e ampie possibilità che il sistema offre.

### Vantaggi per il cliente

- Struttura di comunicazione unificata e connessione di tutte le filiali sparse nel mondo
- Disponibilità delle moderne applicazioni UC, anche mobili
- Facile configurazione e manutenzione del nuovo sistema telefonico



## In un colpo d'occhio



### Il cliente:

#### Gruppo ERBER

- Sede aziendale a Getzersdorf, nella Bassa Austria
- Tra i leader del mercato nel campo della sicurezza alimentare e dei mangimi
- 1400 dipendenti in 50 filiali in tutto il mondo

### La sfida:

- Diversi sistemi telefonici installati nelle 50 filiali
- Requisiti tecnici sul posto eterogenei
- Il processo di installazione ha dovuto essere eseguito durante il funzionamento

### La soluzione:

- Un gateway VoIP IP6010 installato nella sede principale a Getzersdorf
- Ulteriori gateway VoIP innovaphone in 35 filiali, dall'IP6010 ai gateway IP811 e IP311, a seconda della dimensione della sede
- Adattatori analogici IP29 per la connessione di dispositivi analogici quali citofoni e fax
- Telefoni innovaphone IP112 e IP222
- 1222 Licenze UC

### Vantaggi per il cliente:

- Struttura di comunicazione unificata e connessione di tutte le filiali sparse nel mondo
- Disponibilità delle moderne applicazioni UC, anche mobili
- Facile configurazione e manutenzione del nuovo sistema telefonico

### 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 © 2020 innovaphone® AG. (E 02/2020)  
Salvo errori, modifiche tecniche e disponibilità di fornitura.

Altre case study di innovaphone sono disponibili in:  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)

