

innovaphone Case Study

Globalne połączenie wszystkich lokalizacji firmy w sieć z systemem innovaphone PBX



ERBER Group

ERBER Group, z siedzibą w Getzersdorf w Austrii, jest międzynarodową grupą przedsiębiorstw, która jest jednym z liderów na rynku w dziedzinie bezpieczeństwa żywności i pasz.

Firma, której wyznacznikiem jest zrównoważona kultura korporacyjna, zatrudnia około 1400 pracowników w 50 oddziałach na całym świecie. Niejednorodna infrastruktura komunikacyjna została obecnie zastąpiona przez nowoczesny system telefonii IP innovaphone i zunifikowaną komunikację (Unified Communications).

ERBER Group



Dostrzegamy ogromną różnicę między starym i nowym systemem. (...) Możemy zaoszczędzić wiele godzin pracy techników, ponieważ konfiguracja i konserwacja systemu innovaphone PBX jest prosta i zajmuje znacznie mniej czasu. Nasi administratorzy doceniają związane z tym nowe i wszechstronne możliwości



Andreas Hahn

Team Leader IT Infrastructure,
ERBER IT Service & Co KG

Różne wyzwania techniczne w poszczególnych oddziałach firmy

W ponad 50 oddziałach Grupy ERBER na całym świecie, od Panamy po Kambodżę, od Brazylii po Chiny, zainstalowane były różne systemy komunikacyjne. Niektóre pochodziły od znanego francuskiego producenta, inne od lokalnych dostawców. Poza tym poszczególne oddziały różniły się od siebie wielkością i liczbą zatrudnionych pracowników: od małych biur z 5 pracownikami, po duże oddziały z 300-osobową kadrą.

Po tym jak okazało się, że konwersja istniejącego systemu telefonicznego na IP jest technicznie trudna do wdrożenia, zwłaszcza w mniejszych lokalizacjach, podjęto decyzję o wdrożeniu zupełnie nowego systemu telefonicznego, którego celem jest globalne połączenie wszystkich lokalizacji firmy za pomocą istniejących połączeń VPN i zintegrowanie wszystkich pracowników w jednolity plan numeracji telefonicznej. Ponadto sporządzono specyfikację techniczną, w której określono dalsze wymagania dla nowego systemu. Obejmowały one:

- :: dostępność nowoczesnych aplikacji UC dla pracowników, również mobilnych
- :: możliwość podłączenia nowej centrali do lokalnych sieci telefonicznych za pomocą wszystkich popularnych typów połączeń (SIP, analogowe, ISDN)
- :: możliwość samodzielnej administracji systemu telefonicznego
- :: dostępność wszystkich lokalnych funkcji w przypadku awarii łączy WAN
- :: oszczędność kosztów, dzięki efektywnemu połączeniu pracowników na całym świecie w sieć firmową.

System innovaphone PBX okazał się zdecydowanym faworytem wśród systemów dostępnych na rynku, ze względu na fakt, „że z innovaphone możliwe jest proste połączenie wszystkich oddziałów w sieć. Dzięki temu rozwiązaniu poszczególne systemy można zainstalować jako samodzielne systemy i poza tym istnieje wiele metod skutecznego rozwiązywania problemów”, wyjaśnia Andreas Hahn, Team Leader IT Infrastructure w ERBER IT Service & Co KG. To, co również przekonało nas do wyboru innovaphone PBX była możliwość uzyskania niezależnego od siebie dostępu poszczególnych centrali w oddziałach do własnych linii za pomocą oddzielnych bram VoIP.

Proces instalacji, wyzwania techniczne

Ze względu na międzynarodowy charakter Grupy ERBER i różnych oddziałów na całym świecie, instalacja nowej centrali innovaphone wiązała się z wieloma wyzwaniami technicznymi. Z jednej strony, cały proces instalacji musiał być

Klient - Grupa ERBER

- Siedziba główna firmy w Getzersdorfie w Austrii
- Jeden z liderów rynku w zakresie bezpieczeństwa żywności i pasz
- 1400 pracowników w 50 oddziałach na całym świecie



Budynek firmy ERBER

Sytuacja wyjściowa i zadania

- Proliferacja różnych systemów telefonicznych w ponad 50 oddziałach
- Różnorodność warunków technicznych w poszczególnych lokalizacjach
- Proces instalacji musiał być przeprowadzony podczas eksploatacji

przeprowadzony podczas bieżącej eksploatacji i bez awarii istniejącej infrastruktury telekomunikacyjnej, tak aby nowy i stary system działały równolegle. Z drugiej strony, różne uwarunkowania w poszczególnych lokalizacjach stwarzały wyzwania dla IT: W niektórych oddziałach dostępna była tylko niewielka przepustowość, np. w Wietnamie, Kambodży, Brazylii czy Panamie. Oprócz tego w zależności od kraju dostępne były różne rodzaje połączeń - od analogowych przez ISDN po SIP. I wreszcie, co nie mniej ważne, w różnych krajach wymagane są często różne funkcje telefoniczne, np. w USA ważne są inne funkcje telefoniczne niż w Europie.

Wdrożenie systemu innovaphone odbywało się w kilku etapach. Pierwsza brama VoIP innovaphone - IP6010 - została zainstalowana w siedzibie Grupy ERBER w Getzersdorf. W ciągu dwóch lat, krok po kroku zintegrowanych zostało 35 dodatkowych lokalizacji z infrastrukturą innovaphone. Przed pierwszą instalacją dział IT Grupy ERBER przeszkolony został przez firmę partnerską ACP Holding Österreich GmbH, specjalistę w zakresie infrastruktury IT, która jest odpowiedzialna za projekt. Następnie konfigurację nowej centrali innovaphone przejął w dużej mierze wewnętrzny dział IT. Technicy ACP wzywani byli tylko w szczególnych przypadkach, np. specjalnych wymagań dotyczących procesu routingu. Wybór bram VoIP innovaphone wykorzystywanych do wdrożenia systemu innovaphone PBX był zróżnicowany w zależności od wielkości lokalizacji, od dużych modeli IP6010 z maksymalnie 60 kanałami, do bram VoIP typu IP811 i IP311 dla mniejszych oddziałów. Oprócz tego w celu integracji urządzeń analogowych, takich jak faks czy domofony, zainstalowano adaptory analogowe innovaphone IP29. W oddziałach, w których wymagana jest solidna telefonia DECT z infrastrukturą IP zintegrowano telefony DECT innovaphone IP64 i stacje bazowe IP1202, np. w halach produkcyjnych lub magazynach.

Na stanowiskach pracy pracowników zainstalowano telefony IP innovaphone typu IP112. Duży kolorowy wyświetlacz i 16 przycisków funkcyjnych zapewniają wysoki komfort obsługi telefonu. Telefony innovaphone IP222 z modułami rozszerzającymi, laureat nagrody „red dot design award: product design”, używane są w recepcjach. Pracownicy mobilni, którzy muszą być wszędzie dostępni i o każdej porze oraz na dowolnym urządzeniu (smartfon, tablet), korzystają z aplikacji myPBX, która zapewnia dostęp do wielu funkcji UC, np. poczty głosowej. Grupa ERBER zakupiła łącznie 1222 licencji UC innovaphone.

Na pytanie, czy podczas instalacji wystąpiły jakiegokolwiek problemy, Andreas Hahn odpowiedział: „Ogólnie rzecz biorąc instalacja nowego systemu innovaphone była zaskakująco prosta i bezproblemowa. Wystąpiło kilka drobnych trudności, które miały związek z lokalnymi warunkami. Na przykład w Brazylii nie można było skonfigurować lokalnego połączenia telefonicznego, ponieważ parametry interfejsu dostarczone przez dostawcę nie były kompatybilne. Tutaj właśnie opłaciła się ścisła współpraca ze wsparciem ze strony innovaphone: Po rozwiązaniu problemów ze złączami dostarczono oprogramowanie,



innovaphone brama VoIP IP6010

Rozwiązanie

- Brama VoIP IP6010 w siedzibie głównej w Getzersdorf
- Kolejne bramy VoIP w 35 innych oddziałach firmy, modele IP6010, IP811 i IP311, w zależności od wielkości oddziału
- Adaptory analogowe IP29 do integracji urządzeń analogowych, takich jak faks lub domofony
- Telefony DECT IP64 i stacje bazowe IP1202 w halach produkcyjnych i magazynach
- Telefony IP: innovaphone IP112 i IP222
- 1222 licencje UC



które zawierało niezbędne punkty parametrów. W Chinach mieliśmy problem z dostawą innovaphone PBX. Zwłaszcza dwie lokalizacje w Chinach stawiają nas nadal przed nowymi wyzwaniami. Bezpośrednio na miejscu nie można zakupić urządzeń innovaphone, a ze względu na brak certyfikatu CCC import również jest niemożliwy. W tej kwestii szukamy jeszcze rozwiązania.”

Zadowolony klient i plany na przyszłość

Podsumowując, Grupa ERBER jest bardzo zadowolona z nowego rozwiązania firmy innovaphone. „Przede wszystkim jakość głosu, również zagranicą, z opóźnieniami do 300 ms i pasmem o niskiej przepustowości, jest wyjątkowo dobra”, podsumowuje Andreas Hahn. Działu IT jest również bardzo zadowolony z administracji i konserwacji nowego systemu telefonicznego: „Dostrzegamy ogromną różnicę między starym i nowym systemem. W przypadku starego systemu niektóre firmowe aktualizacje wciąż musiały być importowane za pośrednictwem portów szeregowych. Administracja była możliwa tylko z przestarzałymi aplikacjami. Inaczej jest w przypadku innovaphone: „Możemy zaoszczędzić wiele godzin pracy techników, ponieważ konfiguracja i konserwacja systemu innovaphone PBX jest prosta i zajmuje znacznie mniej czasu. Nasi administratorzy doceniają związane z tym nowe i wszechstronne możliwości”.

Korzyści dla klienta

- Jednolita infrastruktura komunikacyjna, w której zintegrowane są oddziały na całym świecie
- Dostęp do nowoczesnych aplikacji UC, również zdalnie i w podróży
- Prosta administracja i konserwacja nowego systemu telefonicznego

W skrócie



Klient:

ERBER Group

- Siedziba główna firmy w Getzersdorfie w Austrii
- Jeden z liderów rynku w zakresie bezpieczeństwa żywności i pasz
- 1400 pracowników w 50 oddziałach na całym świecie

Postawione cele i zadania:

- Proliferacja różnych systemów telefonicznych w ponad 50 oddziałach
- Różnorodność warunków technicznych w poszczególnych lokalizacjach
- Proces instalacji musiał być przeprowadzony podczas eksploatacji

Rozwiązanie:

- Brama VoIP IP6010 w siedzibie głównej w Getzersdorf
- Kolejne bramy VoIP w 35 innych oddziałach firmy, modele IP6010, IP811 i IP311, w zależności od wielkości oddziału
- Adaptery analogowe IP29 do integracji urządzeń analogowych, takich jak faks lub domofony
- Telefony DECT IP64 i stacje bazowe IP1202 w halach produkcyjnych i magazynach
- Telefony IP: innovaphone IP112 i IP222
- 1222 licencji UC

Korzyści dla klienta:

- Jednolita infrastruktura komunikacyjna, w której zintegrowane są oddziały na całym świecie
- Dostęp do nowoczesnych aplikacji UC, również zdalnie i w podróży
- Prosta administracja i konserwacja nowego systemu telefonicznego

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)

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

Inne przykładowe wdrożenia – Case Study znajdują się tutaj:
www.innovaphone.com

innovaphone 
communicate. connect. collaborate.