

innovaphone Case Study

Hengstenberg sceglie una nuova soluzione innovaphone con un concetto di sicurezza e ridondanza su misura



Hengstenberg

Da oltre 140 anni, il nome Hengstenberg è sinonimo di specialità culinarie e marchi forti come i cetrioli sottaceto KNAX, i crauti Mildessa o l'aceto Altmeister. L'azienda familiare, con sede a Esslingen, impiega più di 500 persone ed ha diverse sedi: la sede centrale a Esslingen, siti di produzione a Bad Friedrichshall e Fritzlär e una filiale a Wels, in Austria.

La nuova soluzione di telefonia IP e UC di innovaphone garantisce un concetto di filiali altamente affidabile e un sistema di comunicazione moderno ed efficiente.



Le nostre aspettative economiche e tecniche sono state pienamente soddisfatte. La Unified Communication è arrivata in Hengstenberg!



Gerd Pfeiffer
CEO IT di Hengstenberg

La Unified Communication è arrivata in Hengstenberg

La situazione di partenza: un'infrastruttura di telecomunicazioni obsoleta ed eterogenea

Così come nel caso di molte aziende con una lunga tradizione e crescita dinamica, anche in Hengstenberg l'infrastruttura aziendale era estremamente eterogenea: nei siti in Bad Friedrichshall e Fritzlar c'erano sistemi di telecomunicazione tradizionali che erano già stati dismessi anche dal produttore. I pezzi di ricambio erano ormai difficili da trovare e la situazione di manutenzione era critica. Presso la sede centrale di Esslingen, il sistema di telecomunicazioni su base IP di un noto produttore causava elevati costi di manutenzione e operativi, ai quali d'altra parte corrispondevano soltanto funzionalità limitate. Inoltre, l'amministrazione dell'impianto non poteva essere gestita dal reparto IT interno, come invece era a Bad Friedrichshall e Fritzlar. L'amministrazione doveva essere invece esternalizzata ad una società partner esterna, la qual cosa ha portato ulteriori costi aggiuntivi. In particolare, mancavano applicazioni moderne come l'integrazione di dispositivi mobili, funzionalità Anywhere Workplace e applicazioni UC come Application Sharing e Conferencing.

L'elenco dei requisiti definiti dai responsabili IT conteneva in dettaglio:

- Riduzione dei costi in fase di manutenzione e funzionamento
- Riduzione dei costi di amministrazione e supporto
- Integrazione della estesa telefonia DECT nel settore produzione
- Installazione „Plug and Play“ senza infrastrutture complesse
- Amministrazione centralizzata, ma comunque indipendenza delle varie sedi in caso di guasto
- Elevata disponibilità di componenti centrali.

Rapido processo decisionale grazie ad una consulenza ottimale e soluzioni all'avanguardia

Dopo aver preso visione di sistemi IP di diversi noti produttori, si è deciso abbastanza rapidamente per il PBX innovaphone, offerto dalla binder Systemhaus GmbH di Balingen. „Il supporto fornito da binder Systemhaus durante la fase di selezione e installazione è stato perfetto e la soluzione offerta, il sistema innovaphone, è funzionalmente lo State of the Art e soddisfa facilmente anche requisiti complessi come il punto focale dell'integrazione di vecchi dispositivi mobili e DECT“, spiega Gerd Pfeiffer, IT Manager presso Hengstenberg. Le soluzioni di altri produttori si erano rivelate molto più complesse e costose in termini di installa-



Gerd Pfeiffer
CEO IT di Hengstenberg

L'utente - Hengstenberg

- Fondata nel 1876, l'azienda a conduzione familiare occupa oggi più di 500 persone
- Sede centrale dell'azienda ad Esslingen, diversi siti di produzione in Germania e Austria



Sede di produzione Hengstenberg

La sfida

- Riduzione dei costi in fase di manutenzione e funzionamento
- Riduzione dei costi di amministrazione e supporto
- Integrazione della telefonia DECT
- Gestione centralizzata
- Elevata disponibilità di componenti centrali

zione e costi da sostenere. Inoltre, l'innovaphone PBX puntava sulla possibilità di una migrazione graduale, che consentisse una facile integrazione nell'infrastruttura esistente.

La principale sfida a livello tecnico: l'integrazione di dispositivi DECT e workstation di home office

A causa del passaggio da ISDN a IP, in tutte le sedi di Hengstenberg era necessaria una nuova rete con cablaggio IP. Inoltre, da un lato doveva essere possibile l'integrazione dei dispositivi DECT esistenti, ma dall'altro avrebbero dovuto esserci i requisiti tecnici per una sostituzione del DECT nel lungo termine. In più, poiché Hengstenberg ha un gran numero di dipendenti che lavorano da casa in home office, la loro integrazione sarebbe dovuta avvenire nel modo più semplice e funzionale possibile.

Il nuovo sistema innovaphone con un concetto di sicurezza e ridondanza su misura

Presso la sede amministrativa della società a conduzione familiare di Esslingen, sono stati installati come PBX master due gateway VoIP innovaphone IP3011 in uno scenario ridondante. Se uno dei due gateway dovesse avere dei problemi, l'altro subentra immediatamente e senza alcuna perdita di funzionalità, in modo che non si verifichino interruzioni e/o perdite di dati nell'infrastruttura di comunicazione. Per garantire la massima sicurezza, è stato installato l'innovaphone Reverse Proxy, come pure l'innovaphone SBC (Session Border Controller). Quest'ultimo supporta tutti i meccanismi di sicurezza rilevanti e protegge in modo affidabile il PBX innovaphone dagli attacchi provenienti da Internet. L'innovaphone Reverse Proxy viene utilizzato principalmente in scenari Anywhere Workplace, così come si trovano presso Hengstenberg, come istanza di sicurezza centrale per tutte le connessioni in entrata da Internet. In questo modo, le workstation di home office e i dispositivi mobili sono integrati in modo omogeneo e sicuro nell'infrastruttura di comunicazione. Due adattatori analogici innovaphone IP29 sono utilizzati per integrare dispositivi analogici quali fax o apriorita. Come terminali, i dipendenti del produttore alimentare utilizzano telefoni IP112 e telefoni innovaphone della linea design del tipo IP222.

Presso le sedi a Bad Friedrichshall e Fritzlar sono stati installati gateway VoIP innovaphone IP811, i quali sono collegati con la sede a Esslingen in un cosiddetto scenario master-slave. Anche qui si è pensato alla massima affidabilità in caso di guasto, in quanto il PBX master assumerebbe senza alcuna perdita di dati le funzioni dei PBX slave, nel caso dovessero presentarsi dei guasti nelle filiali. Altrettanto ridondante è anche l'integrazione dei dispositivi DECT. Qui, sia Bad Friedrichshall che Fritzlar fungono da rispettivo sistema di backup. Ogni filiale dispone di un gateway DECT innovaphone IP1202 per l'estensione dell'innovaphone PBX agli utenti compatibili DECT. Presso Hengstenberg i dispositivi DECT IP64 vengono utilizzati principalmente negli ambienti di produzione. Inizialmente, con l'integrazione dei terminali DECT esistenti nell'ambiente rumoroso della



La soluzione

- Installazione di due gateway VoIP innovaphone IP3011, come master PBX in uno scenario ridondante
- innovaphone Reverse Proxy e innovaphone SBC per la massima sicurezza
- Due adattatori analogici innovaphone IP29 per l'integrazione dei dispositivi analogici (fax, apriorita)
- Telefoni innovaphone della linea design IP222 e telefoni IP112
- Due gateway VoIP innovaphone IP811 nelle sedi di produzione
- Terminali DECT del tipo IP64
- Client UC innovaphone myPBX



Telefono IP innovaphone IP222

fabbrica, si verificavano dei problemi in termini di udibilità. Questi sono stati tuttavia, secondo Gerd Pfeiffer, „analizzati e rimediati in breve tempo in collaborazione con innovaphone“.

Inoltre, l'azienda dispone di un data center centrale presso un partner in outsourcing ad Eislingen. Qui operano la Linux Application Platform, il reporting, il fax server, la memoria centrale, il server di aggiornamento e quello del LDAP centrale.

Un grande passo avanti con la soluzione UC innovaphone

Tra le 500 licenze utente installate da Hengstenberg, ci sono 250 licenze UC. La soluzione UC di innovaphone viene utilizzata in modo diffuso nella sede centrale dell'azienda e nell'area degli uffici. „Tutti gli utenti UC utilizzano l'app myPBX, l'innovaphone Conferencing, le funzionalità di presenza e la condivisione delle applicazioni. La chat viene utilizzata in base alle esigenze: in ufficio spesso e volentieri, mentre dai dipendenti del servizio turni è preferita l'e-mail“, spiega Gerd Pfeiffer.

In termini di comfort ed efficienza del lavoro, „la soluzione di telefonia innovaphone rappresenta un grande passo avanti“, sottolinea Gerd Pfeiffer. In particolare l'integrazione delle applicazioni, l'utilizzo di softphone ed applicazioni UC e l'integrazione intelligente di dispositivi mobili semplificano notevolmente i processi di lavoro quotidiani. „I dipendenti utilizzano molto volentieri le soluzioni software nei loro viaggi alle diverse sedi, e tramite WLAN e il proprio telefono cellulare possono effettuare chiamate durante il viaggio stesso. Molte funzioni che prima richiedevano molto sforzo, come ad esempio attivare una videoconferenza, possono ora essere eseguite facilmente“, assicura il direttore IT.

Conclusioni e prospettive

Il reparto IT interno è entusiasta della soluzione innovaphone. Da un lato, lo sforzo di installazione è stato mantenuto entro limiti molto stretti: per ciascuna delle tre sedi sono stati richiesti solo uno o due giorni, cosa dovuta non da ultimo all'ottima preparazione preventivamente studiata dal partner di progetto binder Systemhaus. Il requisito „Plug and Play“, così come definito in anticipo nell'elenco delle prestazioni richieste, è stato quindi in questo modo pienamente soddisfatto. L'amministrazione della nuova soluzione è semplicemente „associata a uno sforzo minimo. Tutte le sedi possono essere gestite sia centralmente che localmente“, spiega Gerd Pfeiffer. Per quanto riguarda i costi di manutenzione, si sono potuti ottenere dei risparmi significativi. La maggior parte del lavoro può essere svolto dal reparto IT interno, rendendo quindi non più necessari i partner esterni di outsourcing, che invece prima lo erano presso la sede centrale ad Esslingen. È già in programma un'ulteriore espansione della soluzione di innovaphone. La conclusione di Gerd Pfeiffer: „Le nostre aspettative economiche e tecniche sono state completamente soddisfatte. La Unified Communication è arrivata in Hengstenberg.“



Raccolta dei cetrioli



Gateway VoIP innovaphone IP3011

I vantaggi per il cliente

- Semplificazione dei processi lavorativi quotidiani
- Sicurezza e concetto di ridondanza studiato su misura
- Massima dinamicità e facilità d'uso
- Facile installazione di dispositivi aggiuntivi o utenti

In un colpo d'occhio



Il cliente:

Hengstenberg

- Fondata nel 1876, l'azienda a conduzione familiare occupa oggi più di 500 persone
- Sede centrale dell'azienda ad Esslingen, diversi siti di produzione in Germania e Austria

La sfida:

- Riduzione dei costi in fase di manutenzione e funzionamento
- Riduzione dei costi di amministrazione e supporto
- Integrazione della telefonia DECT
- Gestione centralizzata
- Elevata disponibilità di componenti centrali

La soluzione:

- Installazione di due gateway VoIP innovaphone IP3011, come master PBX in uno scenario ridondante
- innovaphone Reverse Proxy e innovaphone SBC per la massima sicurezza
- Due adattatori analogici innovaphone IP29 per l'integrazione dei dispositivi analogici
- Telefoni innovaphone della linea design IP222, IP112 e terminali DECT del tipo IP64
- Due gateway VoIP innovaphone IP811 nelle sedi di produzione
- Client UC innovaphone myPBX

I vantaggi per il cliente:

- Semplificazione dei processi lavorativi quotidiani
- Sicurezza e concetto di ridondanza studiato su misura
- Massima dinamicità e facilità d'uso
- Facile installazione di dispositivi aggiuntivi o utenti

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 11/2018)

Salvo errori, modifiche tecniche e disponibilità di fornitura.

Altre case study di innovaphone sono disponibili in:
www.innovaphone.com

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS