



innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS



Przykładowe wdrożenie firmy innovaphone

Grupa Muszkieterów w Polsce wybrała centralę innovaphone PBX

Platforma innovaphone zapewniła od strony technicznej i finansowej bezpieczny proces migracji w kierunku technologii VoIP.



Intermarché
SUPER



Rozwiązanie innovaphone dla Intermarché oparte jest na bramkach VoIP IP6000 oraz na telefonach IP230

Intermarché to sieć supermarketów spożywczo-przemysłowych zlokalizowanych głównie w małych i średnich miejscowościach (od 20000 do 70000 mieszkańców). Pierwszy polski Muszkieter działający pod tym szyldem otworzył sklep Intermarché w Zielonej Górze już w 1997. Od tego czasu sieć rozrosła się do prawie 150 obiektów w Polsce. Główna baza grupy muszkietierów w Polsce zlokalizowana w Poznaniu, w zakresie komunikacji głosowej posiada tradycyjny system PBX o pojemności 500 abonentów. System innovaphone został sprzedany i wdrożony przy udziale partnera firmy Emtel System Sp. z o.o..

Postawione cele

Przed nową platformą telekomunikacyjną postawiono trzy zadania::

- :: Przeprowadzenie bezpiecznej migracji obecnego systemu telekomunikacyjnego w kierunku technologii IP
- :: Uporządkowanie kablowej struktury związanej z łącznością telefoniczną
- :: Wdrożenie nowoczesnego, ekonomicznego i elastycznego systemu Call Center

Dlaczego innovaphone?

Z punktu widzenia klienta, który posiada tak duży system, niesłychanie ważną kwestią jest aby proces migracji przebiegał bezpiecznie, bez drastycznych kroków zarówno od strony technicznej jak również finansowej. W przypadku platformy innovaphone oba kryteria są spełnione. W zakresie uporządkowania obecnej struktury kablowej decydujący wpływ na pozytywną opinię dla naszej platformy miała docelowa likwidacja obszernych krosownic. W przypadku urządzeń innovaphone wszystkie aparaty posiadają switch, który umożliwia wpięcie aparatu pomiędzy komputer a gniazdo logiczne, dzięki czemu dotychczasowe okablowanie telefoniczne jest bezcelowe. W kwestii wdrożenia systemu Call Center o zadanych parametrach, dzięki rozwią-



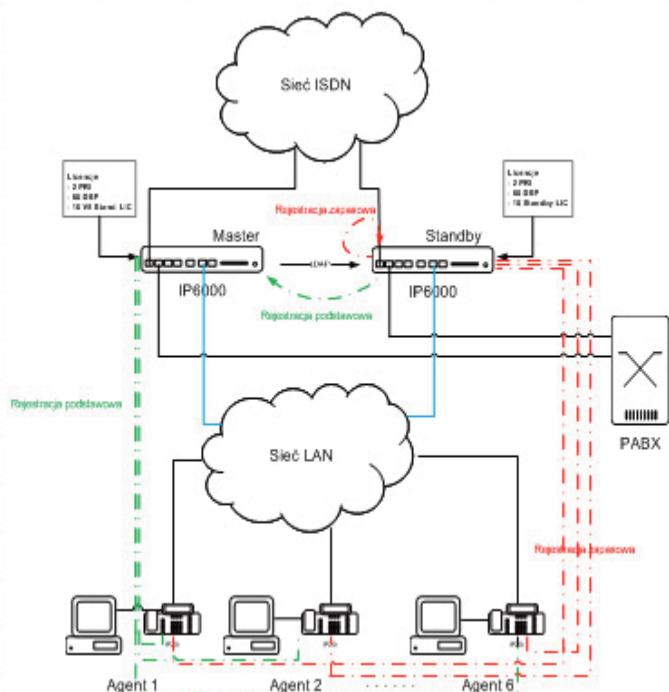
VoIP Gateway innovaphone

zaniu Voxtron AgenTel, które znakomicie uzupełnia ofertę innovaphone, udało się pełni zaspokoić oczekiwania klienta w tym zakresie - interaktywne zapowiedzi głosowe (IVR), „sprawiedliwy” rozdział połączeń pomiędzy agentów, routing na podstawie czasu, numeru dzwoniącego oraz umiejętności, pełne raportowanie czy podgląd online pracy agentów.

Wdrożenie – pierwszy etap

W celu zapewnienia opisanego powyżej bezpieczeństwa i komfortu migracji założono następujący schemat pracy platformy innovaphone: system pracuje w oparciu o dwie bramki Gateway IP6000, z których pierwszy pełni rolę Master drugi rolę Standby. Z dwóch wykorzystywanych obecnie łączy ISDN E1 pierwsze zostało „przepuszczone” przez Gateway Master, drugie przez Gateway Standby. Ma to na celu zwiększenie liczby kanałów DSP z 60 możliwych na jednym urządzeniu IP6000, do 120 dzięki wykorzystaniu dwóch urządzeń IP6000 (liczba kanałów DSP implikuje liczbę jednoczesnych połączeń pomiędzy technologiami IP i ISDN). Na urządzeniach IP6000 będzie realizowany inteligentny routing kierujący w odpowiednie miejsca połączenia na numery ze starej i nowej platformy. Wszystkie komponenty systemu zostały tak skonfigurowane, aby w przypadku awarii urządzenia Master bezpiecznie





przenieść cały ruch do urządzenia Standby. Jest to możliwe m.in. dzięki fizycznej izolacji styków ISDN do operatora i starej centrali PBX na urządzeniu IP6000 – gdy uszkodzeniu ulega jedno z urządzeń IP6000, obsługiwany przez nie trakt zostaje wyłączony i nie ma możliwości aby połączenie trafiło w nieodpowiednie miejsce. Jednocześnie wybór pomiędzy fizyczną izolacją a elektrycznym zwarcie na wypadek awarii urządzenia IP6000 pomiędzy odpowiednimi stykami ISDN, pozwoli w docelowym systemie na realizację pełnej redundancji. W sytuacji gdy uszkodzeniu ulegnie komponent Master oba łącza ISDN dzięki zwarcie elektrycznemu zostaną przeniesione do komponentu Standby. Jak wspomniano na początku jednym z celów postawionych nowej platformie telekomunikacyjnej była realizacja nowoczesnego, ekonomicznego i elastycznego systemu Call Center na potrzeby działu wsparcia technicznego grupy Muszkietarów w Polsce. Wdrażany w pierwszym etapie system Call Center Voxtron AgenTel umożliwi dzięki protokołowi TAPI integrację sześciu aparatów IP230 z aplikacją zainstalowaną na komputerach poszczególnych agentów. Dodatkowo dzięki 4 kanałom XCAPi możliwa będzie obsługa do 4 jednoczesnych połączeń IVR realizujących zapowiedzi powitalne, kolejko-

we oraz specjalne - definiowane w przypadku globalnych problemów technicznych w sieci Muszkietarów w Polsce. Bazujący na umiejętnościach, czasie i obciążeniu agentów routing sprawi, że obsługa stanie się bardziej fachowa i skuteczna.

Co dalej?

Kolejnym krokiem w rozwoju platformy innovaphone będzie stopniowe przenoszenie abonentów z obecnego systemu PBX do systemu IP. Zgodnie z przewidywaniami pełne przejście na nowy system powinno nastąpić w przeciągu najbliższych 2 lat. Mamy nadzieję, że wraz ze wzrostem liczby abonentów IP rozwijany będzie również obecny system Call Center, który potrafi obsłużyć równolegle wiele grup kontaktu. Dla wielu z nich takie funkcjonalności jak nagrywanie rozmów czy integracja z systemami CRM będzie niewątpliwie dodatkowym argumentem.


Opinia klienta

Podsumowując proces migracji jaki właśnie rozpoczęliśmy w grupie Muszkietarów, poniżej chcielibyśmy przytoczyć wypowiedź Kierownika IT Pana Mariusza Glumy: „Chciałbym zacząć od wielkiego zaskoczenia jakie wywołała na mnie centrala innovaphone, jestem na bieżąco ze zmianami jakie dokonują się w sprzęcie telekomunikacyjnym ale nie zdawałem sobie sprawy, że centrala zajmująca jedno pomieszczenie może zostać zastąpiona przez urządzenie wielkości 1U – przymierzaliśmy się do wdrożenia centrali IP wraz z Call Center z naszym dotychczasowym partnerem ale w tym przypadku innovaphone zdecydowanie wygrała.



Telefony IP innovaphone





Dodatkowym plusem jest łatwość konfiguracji i możliwości rozbudowy centrali o kolejnych abonentów lub kolejne Call Center dla potrzeb naszej grupy. Ważnym elementem są aparaty IP, które pozwalają ograniczyć inwestycje w okablowanie strukturalne.

Na koniec chciałbym podkreślić wagę firmy Emtel System Sp. z o.o., która posiada niesamowitych fachowców – wdrożenie odbyło się praktycznie niezauważalnie.“

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2014 innovaphone® AG.

Nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne błędy. Dostępność i specyfikacje techniczne produktów mogą ulec zmianie.
Zdjęcia Fotolia: © MAK, © Franz Pfluegl i © Lars Christensen,
Zdjęcia Intermarché.

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



innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

