

innovaphone Case Study

Lindex entscheidet sich für eine Voice over Wi-Fi Lösung von innovaphone, die in perfekter Weise alle Kundenanforderungen erfüllt



Lindex:

Lindex ist eine der führenden Modeketten für Damen-, Herren- und Kindermode in Europa. Das schwedische Unternehmen mit Firmensitz in Göteborg wurde 1954 gegründet. Die Modekette verfügt über mehr als 480 Verkaufsläden in verschiedenen europäischen Ländern und hat rund 5000 Mitarbeiter.

Lindex ist ein werteorientiertes Unternehmen mit hohen Standards hinsichtlich sozialer Verantwortung und Umweltfreundlichkeit. Den Kunden zugleich inspirierende und erschwingliche Mode anzubieten, ist die Unternehmensphilosophie. Die Entscheidung für eine neue Telefonie und Unified Communications Lösung wurde durch die Abschaltung der ISDN-Anschlüsse in Schweden zum Jahresende 2014 vorangetrieben.

LINDEX



Das innovaphone System ermöglicht Lindex flexibel auf Veränderungen zu reagieren und neue Standorte innerhalb kürzester Zeit zu integrieren. Es erfüllt in perfekter Weise alle Anforderungen von Lindex!



Håkan Olsson

Eigentümer und Geschäftsführer
von HCTECH

Lindex war auf der Suche nach einem einheitlichen, globalen Kommunikationssystem für alle Niederlassungen, Ladengeschäfte und Tochterunternehmen

Da die Modekette Lindex ein stark wachsendes Unternehmen ist, sieht sich auch die IT Abteilung ständig vor neue Herausforderungen gestellt. Von der Abschaltung der ISDN-Anschlüsse Ende 2014 wären 213 lokale TK-Anlagen betroffen gewesen. Deshalb war es notwendig, die Kommunikationsinfrastruktur zuvor auf neue Beine zu stellen. „Notwendig war die allmähliche Ablösung durch ein neues System, das weniger von lokalen Dienstleistern abhängig und mehr im Einklang mit unserer Vision von Ladengeschäften der nächsten Generation sein sollte“, sagt Joakim Inghammar, IT Project Manager bei Lindex. „Wir wollten ein einheitliches, globales Kommunikationssystem für alle Niederlassungen, Ladengeschäfte und Tochterunternehmen, das mit einem unserer Grundwerte übereinstimmt: Die Dinge für unsere Angestellten und Kunden einfach zu halten.“ Nachdem die Entscheidung für eine neue Lösung gefallen war, kamen mobile Lösungen von vornherein nicht in Frage, da eine gute Abdeckung an allen 213 Standorten wie auch in den Büros und Lagerhallen nicht gewährleistet gewesen wäre. Insofern standen lediglich zwei grundsätzliche Vorgehensweisen zur Debatte: Entweder das alte System in ein IP-basiertes System umzuwandeln, oder eine verlässliche DECT-Lösung an allen Standorten zu installieren. Beide Varianten hätten allerdings den Nachteil gehabt, dass die Kosten-Nutzen-Bilanz eher schwach gewesen wäre.

Auf diese Weise waren die Verantwortlichen gezwungen, über neue Lösungsmöglichkeiten nachzudenken. Letzten Endes entschied man sich für ein unternehmensweites Enterprise WLAN-Netzwerk mit Motorola Access Points, in das alle Läden mit eingebunden sind. Darüber hinaus wird ein innovaphone VoWiFi System (Voice over Wi-Fi) in Kombination mit IP-Telefonen eingesetzt. Die gesamte Lösung wurde als Hosted Szenario aufgesetzt. Abgesehen von den IP-Endgeräten in den Lindex Verkaufsläden wurde keinerlei zusätzliche Hardware benötigt. Alles in allem war diese Lösung nicht kostspieliger als die oben erwähnten Varianten, hatte aber den Vorteil, dass sie für das Unternehmen einen beträchtlichen Zusatznutzen hatte. Was die zusätzlichen Risiken anbelangte, entschied sich Lindex dafür, diese durch einen gründlichen Ausschreibungsprozess und eine Machbarkeitsstudie in zwei Geschäften so gering wie möglich zu halten.

Eine gute Geschäftsentwicklung erfordert mehr als nur Telefonie

Das erfolgreiche Wachstum von Lindex in Europa sollte durch eine extrem leistungsfähige IT Lösung unterstützt werden, so dass neue Niederlassungen und Ladengeschäfte schnell und einfach in die Firmeninfrastruktur eingebunden



Joakim Inghammar
IT Project Manager bei Lindex

Der Anwender – Lindex

- Eine der führenden Modeketten in Europa
- 1954 gegründet mit Hauptsitz von Lindex in Göteborg, Schweden
- Ca. 5000 Mitarbeiter und über 480 Ladengeschäfte in ganz Europa



Lindex Kollektion

werden können. Hinzu kam ein zentraler Punkt des Unternehmenskonzepts von Lindex, wie Joakim Inghammar erklärt: „Egal wo wir unsere Kunden erreichen – sie sollen ein Modeerlebnis der Weltklasse haben!“

Der Umbau der IT Infrastruktur bei Lindex wurde von der Firma HCTECH Sweden AB betreut, die ein innovaphone System empfahl. HCTECH ist ein unabhängiges schwedisches IT- Dienstleistungsunternehmen mit Schwerpunkt in den Bereichen Unified Communications und Netzwerkdesign. Hakan Olsson, Eigentümer und Geschäftsführer von HCTECH, erklärt: „Das innovaphone System ist eine leistungsfähige und ausgereifte Telefonie und Unified Communications Lösung. Damit kann Lindex flexibel auf Veränderungen reagieren und neue Standorte innerhalb kürzester Zeit integrieren. Es erfüllt in perfekter Weise alle Anforderungen von Lindex.“ Und Joakim Inghammar ergänzt: „Wir wollten eine einfache Telefonie Lösung, die gleichzeitig durch ihre Nachhaltigkeit überzeugt. Unsere Ladengeschäfte sollte Zugang zum WiFi und den damit verbundenen Vorteilen haben. Schließlich sollte auch noch die Möglichkeit gegeben sein, das Ganze mit unserem vorhandenen UC-System zu verbinden – und das so kostengünstig wie möglich.“ Darüber hinaus sollte das Voice over Wi-Fi System als Plattform für die Integration mobiler Geräte wie Smartphones oder Tablets dienen – ein weiterer Schritt in Richtung einer flexiblen, inspirierenden Kommunikationsumgebung.

Schneller und einfacher Installationsprozess

Nachdem die Entscheidung für ein innovaphone System gefallen war, wurde in zwei Lindex Geschäften ein Testszenario aufgebaut. Dieser „Proof-of-Concept“-Versuch endete überaus positiv, so dass innovaphone endgültig gesetzt war. Allerdings mussten noch mehrere Hürden genommen werden, bevor die neue Lösung endgültig installiert werden konnte.

Die größte Herausforderung war der Zeitmangel. „An dieser Stelle kamen die Vorteile der innovaphone Lösung - einfache Administrierbarkeit, Länderunabhängigkeit, hohe Verfügbarkeit - besonders zum Tragen. Für die schwedischen Läden hatten wir nur sehr wenig Zeit zur Verfügung. Dank der engen Kooperation mit HCTECH Sweden AB konnten wir eine länderunabhängige Methode entwickeln, mit der die Installationszeit der Telefone drastisch verkürzt werden konnte“, sagt Joakim Inghammar.

Am Ende wurde die Kommunikationsinfrastruktur wie folgt aufgebaut:

- :: Die innovaphone PBX dient als die neue Kommunikationsplattform. Im ersten Schritt wurden rund 2000 Mitarbeiter in das neue System mit eingebunden. Die Ladengeschäfte nutzen lokale Server und einen PC und sind mit ungefähr 700 IP62 WiFi-Telefonen sowie 240 IP222-Endgeräten und weiteren Tischtelefonen ausgestattet. Enge Integration von Microsoft Lync. Die gesamte Telefonie wurde von der Firma HCTECH installiert und wird von ihr betreut
- :: In der Lindex Firmenzentrale verwaltet das bereits bestehende TK-System rund 600 Nutzer. Es ist an das innovaphone System via SIP angebunden

Die Herausforderung

- Ein einheitliches, globales Kommunikationssystem für alle Niederlassungen, Ladengeschäfte und Tochterunternehmen
- Enormes Zeitlimit
- Plattform für die Integration Mobiler Endgeräte



Lindex Ladengeschäft

Die Lösung

- innovaphone PBX dient als neue Kommunikationsplattform
- Hosted Szenario
- Ausstattung der Ladengeschäfte mit ca. 700 innovaphone IP62 WLAN Telefonen und 240 innovaphone IP222 IP-Telefonen

- :: Die Telefonzentrale sowie das Helpdesk sind mit einer Vision Trio-Lösung ausgestattet
- :: HD Videokonferenz mit Lifesize
- :: Zentral gemanagtes Motorola WiFi Netzwerk
- :: SIP Trunking
- :: Integration von Tablets und anderen mobilen Endgeräten ist in Arbeit

Mit der Installation wurde in zwei Testgeschäften im Juni begonnen. Mitte August wurde mit dem umfangreichen Rollout gestartet – und bereits Ende November war der Installationsprozess abgeschlossen. An manchen Tagen wurden drei oder vier Läden parallel ausgestattet. Joakim Inghammar zieht ein positives Resümee: „Die größte Herausforderung war das Zeitlimit, das wir hatten. Dank guter Planung und einer ausgefeilten, intelligenten Basiskonfiguration, bei der sämtliche Einheiten voneinander unabhängig waren, konnten wir diese Herausforderung gut meistern. Die Auslieferung der Produkte verlief einfach und problemlos, und der eigentliche Installationsprozess in den Läden war mit wenigen Tasteneingaben zu bewältigen.“ Kent Jensen, Sales Area Manager Nordic Countries bei innovaphone, der für das Lindex Projekt verantwortlich zeichnete, lobt: „HCTECH leistete einen hervorragenden Job. Besonders hervorheben muss man das ungewöhnlich tiefe technische Know-How von HCTECH, die kreative Herangehensweise und die schnelle Umsetzung des Projektes.“

Fazit und Ausblick

Auf die Frage nach den Vorteilen des neuen Kommunikationssystems antwortet Florian Westerdahl, CTO von Lindex: „Das Feedback der Mitarbeiter zeigt ganz klar, dass sie sehr beeindruckt von der neuen Technologie und ihrem reibungslosen Funktionieren sind. Außerdem konnten sie kaum glauben, dass die landesweite Einführung ohne irgendwelche Zwischenfälle verlief. Das ist einerseits exzellenten Lieferanten zu verdanken, andererseits aber auch unserer internen IT-Abteilung, die die Koordination zwischen den Lieferanten und den Arbeiten vor Ort in den Ladengeschäften hervorragend gemeistert hat.“

Joakim Inghammar bestätigt, dass die neue Lösung auf große Akzeptanz bei den Mitarbeitern stößt. „Wir nutzen intern den G.722 Codec. Unsere Mitarbeiter sagen, dass die Sprachqualität sehr gut ist. Dank des internen Rufnummernplans kann man Kollegen schnell und einfach erreichen. Wir sind alle sehr zufrieden mit dem neuen System.“ Kent Jensen fügt hinzu: „Lindex hat ein Konzept für die Zukunft aufgestellt, das eine Kommunikationsinfrastruktur umfasst, die exakt auf die Bedürfnisse und Philosophie des Unternehmens abgestimmt ist. Es handelt sich um eine State-of-the-Art Lösung, die man nicht von der Stange bekommt.“

Was die weiteren Pläne des Unternehmens anbelangt, so will Lindex in Kürze ein neues Ladengeschäft in Grossbritannien eröffnen, das mit derselben Lösung ausgestattet werden soll wie die schwedischen Geschäfte. Darüber hinaus steht die tiefe Integration aller Unified Communications Applikationen der innovaphone PBX in die bestehende Infrastruktur als weiterer wichtiger Punkt auf der Agenda.



IP-Telefon innovaphone IP222

Die Vorteile für den Kunden

- Einfaches und schnelles Erreichen der Gesprächspartner
- Einfache Einbindung von neuen Niederlassungen und Ladengeschäften
- Reduzierung der Administrationskosten sowie des Arbeitsaufwands



Auf einen Blick



Anwender:

LINDEX

Branche:

- Eine der führenden Modeketten in Europa
- Ca. 5000 Mitarbeiter und über 480 Ladengeschäfte in ganz Europa

Herausforderung:

- Ein globales, einheitliches Kommunikationssystem für alle Niederlassungen, Ladengeschäfte und Tochterunternehmen
- Einheitliche Plattform für die Integration Mobiler Endgeräte
- Enormes Zeitlimit

Lösung:

- innovaphone PBX dient als neue Kommunikationsplattform
- Hosted Szenario
- Ausstattung der Ladengeschäfte mit ca. 700 IP62 WLAN-Telefone und 240 innovaphone IP222

Kundenvorteile:

- Einfaches und schnelles Erreichen der Gesprächsteilnehmer
- Einfache Einbindung von neuen Niederlassungen und Ladengeschäften
- Reduzierung der Administrationskosten sowie des Arbeitsaufwands

innovaphone AG

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

Weitere innovaphone Case Studies finden Sie unter:
www.innovaphone.com

innovaphone
PURE IP-COMMUNICATIONS 