

innovaphone Case Study

Lindex opta per una soluzione LAN Voice over Wireless di innovaphone che soddisfa appieno tutte le esigenze del cliente



Lindex:

Lindex è una delle catene di moda leader in Europa per uomo, donna e bambino. La società svedese con sede a Göteborg è stata fondata nel 1954. La catena di moda può contare su più di 480 punti vendita in diversi Paesi europei e su circa 5.000 dipendenti.

Lindex è una società orientata al valore, con elevati standard relativi alla responsabilità sociale e ambientale. La filosofia aziendale è di offrire ai clienti una moda che allo stesso tempo ispiri e sia a prezzi accessibili. La decisione per una nuova soluzione di telefonia e di Unified Communications è stata accelerata dalla disattivazione in Svezia, alla fine del 2014, delle connessioni ISDN.

LINDEX



Il sistema di innovaphone permette a Lindex di reagire in modo flessibile ai cambiamenti e di integrare in tempi brevissimi nuovi siti. Soddisfa alla perfezione tutte le esigenze di Lindex!



Håkan Olsson
Proprietario e CEO di HCTECH

Lindex era alla ricerca di un sistema di comunicazione unificato e globale per tutte le filiali, i negozi e le società controllate

La catena di moda Lindex è una società in rapida crescita, quindi anche il reparto IT si trova costantemente di fronte a nuove sfide. La disattivazione delle connessioni ISDN alla fine del 2014 avrebbe riguardato tutti i 213 PBX locali. Pertanto, si è reso necessario mettere in piedi già prima la nuova infrastruttura di comunicazione. „Era necessaria la sostituzione graduale tramite un nuovo sistema meno dipendente da fornitori di servizi locali e che fosse più in linea con la nostra visione di negozi di nuova generazione“, afferma Joakim Inghammar, IT Project Manager di Lindex. „Volevamo un sistema di comunicazione unificato e globale per tutte le filiali, i negozi e le società controllate e che coincidesse con uno dei nostri valori fondamentali: mantenere semplici le cose per i nostri dipendenti e clienti.“ Una volta deciso per una nuova soluzione, fin dall’inizio non sono state prese in considerazione le soluzioni mobili, in quanto non sarebbe stato possibile garantire una buona copertura di tutti i 213 siti, in uffici e magazzini.

A questo proposito, in discussione c'erano solo due approcci di base: convertire il vecchio sistema in un sistema basato su IP oppure installare in tutti i siti una soluzione DECT affidabile. Entrambe le varianti avrebbero comunque avuto lo svantaggio di un rapporto costi-benefici piuttosto basso. Per questo motivo, i Responsabili sono stati costretti a pensare a nuove possibili soluzioni. Alla fine si è optato per una rete corporate WLAN con Access Point di Motorola nella quale sono integrati tutti i negozi. Inoltre, è stato installato un sistema innovaphone VoWiFi (Voice-over-WiFi) combinato con telefoni IP. L'intera soluzione è stata impostata come scenario di hosting. Nei punti vendita di Lindex, oltre ai terminali IP, non è stato necessario alcun hardware aggiuntivo. Nel complesso, questa soluzione non era più costosa delle varianti sopra citate ed offriva il vantaggio di avere per la società un significativo valore aggiunto. Per quanto riguardava gli ulteriori rischi, Lindex ha deciso di tenerli il più basso possibile grazie ad uno scrupoloso processo di gara e ad uno studio di fattibilità in due negozi.

Un buon sviluppo del business richiede più che sola telefonia

La crescita di successo di Lindex in Europa doveva essere supportata da una soluzione IT estremamente potente, in modo tale che nuove filiali e negozi potessero essere facilmente e velocemente integrati nell'infrastruttura aziendale. A questo si aggiungeva un punto centrale del concetto aziendale di Lindex, come spiega Joakim Inghammar: „Non importa dove raggiungiamo i nostri clienti: devono vivere un'esperienza di moda di livello mondiale!“



Joakim Inghammar
IT Project Manager di Lindex

L'utente – Lindex

- Una catena di moda leader in Europa
- Fondata nel 1954, sede centrale a Göteborg, Svezia
- Ca. 5.000 dipendenti e più di 480 negozi in tutta Europa



Collezione Lindex

La conversione dell'infrastruttura IT di Lindex è stata curata dalla società HCTECH Sweden AB, che ha raccomandato un sistema di innovaphone. HCTECH è una società svedese indipendente di servizi informatici specializzata negli ambiti delle Unified Communications e della progettazione di rete. Hakan Olsson, proprietario e CEO di HCTECH, spiega: „Il sistema innovaphone è una soluzione di telefonia e di Unified Communications potente e avanzata. Lindex può quindi reagire in modo flessibile ai cambiamenti e integrare nuovi siti in brevissimo tempo. Soddisfa perfettamente tutti i requisiti di Lindex.“ E Joakim Inghammar aggiunge: „Volevamo una soluzione di telefonia semplice che, contemporaneamente, convincesse grazie alla sua sostenibilità. I nostri negozi dovevano avere accesso al WiFi ed ai vantaggi ad esso connessi. Infine, doveva anche essera data la possibilità di collegare il tutto con il nostro sistema di UC esistente, al minor costo possibile.“ Inoltre, il sistema Voice-over-WiFi doveva servire da piattaforma per l'integrazione di dispositivi mobili come smartphone e tablet: un ulteriore passo verso un ambiente di comunicazione flessibile e stimolante.

Processo di installazione più veloce e semplice

Dopo la decisione in favore di un sistema innovaphone, in due negozi Lindex è stato realizzato uno scenario di test. Questo esperimento di „Proof-of-Concept“ si è concluso in modo estremamente positivo, così che si è definitivamente puntato su innovaphone. Tuttavia, dovevano essere superati ancora diversi ostacoli prima che la nuova soluzione potesse essere definitivamente installata.

La sfida più grande era la mancanza di tempo. „A questo punto sono stati particolarmente evidenti i vantaggi della soluzione innovaphone: semplice amministrazione, indipendenza dai Paesi, alta disponibilità. Per i negozi svedesi avevamo molto poco tempo a disposizione. Grazie alla stretta collaborazione con HCTECH Sweden AB, abbiamo potuto sviluppare un sistema indipendente dal Paese e grazie al quale il tempo di installazione dei telefoni è stato ridotto drasticamente“, spiega Joakim Inghammar.

Al termine, l'infrastruttura di comunicazione è stata realizzata come segue:

- :: L'innovaphone PBX funge da nuova piattaforma di comunicazione. Nella prima fase, sono stati integrati nel nuovo sistema circa 2.000 dipendenti. I negozi utilizzano server locali e un PC e sono dotati di circa 700 telefoni WiFi IP62, di 240 terminali IP222 e di altri telefoni desktop. Stretta integrazione con Microsoft Lync. L'intera telefonia è stata installata dalla società da HCTECH e viene gestita dalla stessa
- :: Nella sede di Lindex, il sistema PBX già esistente gestisce circa 600 utenti. È collegato via SIP al sistema di innovaphone
- :: Il centralino telefonico e l'Helpdesk sono dotati di una soluzione Vision Trio
- :: Videoconferenza HD con Lifesize
- :: Rete WiFi Motorola gestita centralmente
- :: SIP Trunking
- :: È al momento in corso l'integrazione di tablet ed altri terminali mobili

La sfida

- Un sistema di comunicazione unificato e globale per tutte le filiali, i negozi e le società controllate
- Enormi limiti di tempo
- Piattaforma per l'integrazione di terminali mobili



La soluzione

- innovaphone PBX come nuova piattaforma di comunicazione
- Scenario di hosting
- Negozi dotati di ca. 700 telefoni WLAN innovaphone IP62 e 240 telefoni IP innovaphone IP222

L'installazione è iniziata a giugno, come test, in due negozi. A metà agosto è stato avviato un completo Rollout e già alla fine di novembre il processo di installazione era stato completato. In alcuni giorni, sono stati dotati di apparecchiature tre o quattro negozi in parallelo. Joakim Inghammar trae una conclusione positiva: „La sfida più grande era il limite di tempo che avevamo. Grazie alla buona pianificazione e ad una sofisticata, intelligente configurazione base, nella quale tutte le unità erano indipendenti l'una dall'altra, siamo stati in grado di far fronte al meglio anche a questa sfida. La consegna dei prodotti si è svolta in modo semplice e senza problemi e l'effettivo processo di installazione nei negozi è riuscito con pochi comandi da tastiera.“ Kent Jensen, Sales Area Manager Nordic Countries di innovaphone e Responsabile del progetto Lindex, si complimenta: „HCTECH ha eseguito un lavoro eccezionale. Si deve soprattutto sottolineare il profondo, non comune know-how tecnico di HCTECH, l'approccio creativo e la rapida attuazione del progetto.“

Conclusioni e sviluppi futuri

Alla domanda relativa ai vantaggi del nuovo sistema di comunicazione risponde Florian Westerdahl, CTO di Lindex: „Il feedback dei dipendenti dimostra chiaramente che sono molto impressionati dalla nuova tecnologia e dal suo semplice funzionamento. Inoltre, stentavano a credere che l'introduzione a livello nazionale si fosse svolta senza alcun inconveniente. Questo lo dobbiamo da un lato ad eccellenti fornitori, d'altro anche al nostro reparto IT interno che ha diretto magistralmente il coordinamento tra fornitori e lavoro onsite nei negozi.“

Joakim Inghammar conferma che la nuova soluzione ha incontrato un grande consenso fra i dipendenti. „Internamente utilizziamo il G.722 Codec. I nostri dipendenti dicono che la qualità della voce è molto buona. Grazie al piano di numerazione interno si possono raggiungere i colleghi in modo rapido e semplice. Siamo tutti molto felici del nuovo sistema.“ Kent Jensen aggiunge: „Lindex ha sviluppato un concetto per il futuro che comprende un'infrastruttura di comunicazione esattamente su misura per le esigenze e la filosofia dell'azienda. Si tratta di una soluzione State-of-the-Art che non è possibile ottenere preconfezionata.“

Per quanto riguarda i piani futuri della società, a breve Lindex vuole aprire in Gran Bretagna un nuovo negozio che verrà dotato della stessa soluzione dei negozi svedesi. Inoltre, è in agenda, come ulteriore punto importante, la totale integrazione nell'infrastruttura esistente di tutte le applicazioni di Unified Communications dell'innovaphone PBX.



IP-Telefon innovaphone IP222

Vantaggi per il cliente

- Raggiungere l'interlocutore in modo semplice e veloce
- Semplice integrazione di nuove filiali e negozi
- Riduzione dei costi di amministrazione e del carico di lavoro



Negozio Lindex

In un colpo d'occhio



L'utente:

LINDEX

- Una catena di moda leader in Europa
- Ca. 5.000 dipendenti e più di 480 negozi in tutta Europa

La sfida:

- Un sistema di comunicazione unificato e globale per tutte le filiali, i negozi e le società controllate
- Piattaforma per l'integrazione di terminali mobili
- Enormi limiti di tempo

La soluzione:

- innovaphone PBX come nuova piattaforma di comunicazione
- Scenario di hosting
- Negozi dotati di ca. 700 telefoni WLAN innovaphone IP62 e 240 telefoni IP innovaphone IP222

Vantaggi per il cliente:

- Raggiungere l'interlocutore in modo semplice e veloce
- Semplice integrazione di nuove filiali e negozi
- Riduzione dei costi di amministrazione e del carico di lavoro

innovaphone AG

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

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

innovaphone 
PURE IP-COMMUNICATIONS