

innovaphone Case Study

Lindex wybrał rozwiązanie Voice over Wi-Fi od innovaphone, które doskonale spełnia wszystkie wymagania klientów



Lindex:

Lindex to marka odzieżowa wywodząca się ze Szwecji, oferująca odzież dla kobiet, mężczyzn oraz dzieci. Ta szwedzka firma z siedzibą w Göteborgu, założona została w 1954 roku i jest jedną z głównych sieci handlowych w Europie. W różnych krajach europejskich posiada ona ponad 480 sklepów i zatrudnia około 5000 pracowników.

Firma Lindex reprezentuje wartości oparte na wysokich standardach systemu odpowiedzialności społecznej i środowiskowej. Zgodnie z filozofią firmy kolekcję ubrań charakteryzuje unikalny styl oraz przystępne ceny. Zmiana sieci analogowych i łączy ISDN na Protokół Internetowy (IP) w Szwecji do końca 2014 roku przyspieszyła w Lindex podjęcie decyzji o wprowadzeniu nowych rozwiązań telefonii IP oraz Unified Communications.

LINDEX



System innovaphone umożliwił firmie Lindex elastyczne reagowanie na zmiany oraz szybką integrację nowych oddziałów. Doskonale spełnia wszystkie wymagania Lindex!



Håkan Olsson

Właściciel i dyrektor zarządzający
HCTECH

Lindex szukał jednolitego, a zarazem globalnego systemu komunikacyjnego dla wszystkich oddziałów, sklepów oraz spółek firmy

Sieć handlowa Lindex jest dynamicznie rozwijającą się firmą, dlatego też dział IT stoi ciągle przed nowymi wyzwaniami. Zamknięcie łączy ISDN do końca 2014 roku dotyczyłoby 213 lokalnych central PBX. Z tego względu konieczne było przeprowadzenie reorganizacji infrastruktury komunikacyjnej firmy. „Ważnym aspektem było dla nas stopniowe zastępowanie naszego systemu komunikacyjnego nowym systemem, który jest mniej zależny od lokalnych dostawców usług i powinien być zgodny z naszą wizją sklepów następnej generacji”, powiedział pan Joakim Inghammar, IT Project Manager w Lindex. „We wszystkich biurach oraz oddziałach naszej firmy chcieliśmy zainstalować jednolity, a zarazem globalny system komunikacji, który byłby zgodny z jedną z naszych podstawowych zasad: Proste rozwiązania dla naszych klientów i pracowników.“ Gdy zapadła decyzja o przejściu na nowy system telefonii i komunikacji od samego początku wykluczone zostały rozwiązania mobilne, ponieważ nie gwarantowały one jednolitej koncepcji, obejmującej wszystkie 213 lokalizacji firmy, jak również biura i magazyny. W związku z tym wzięto pod uwagę tylko dwie możliwe opcje: przekształcenie starego systemu na system oparty na protokole IP lub zainstalowanie niezawodnego rozwiązania DECT we wszystkich lokalizacjach. Obie wersje nie były jednak pozbawione wad. Niezadowolający był mianowicie stosunek kosztów do korzyści.

Pod uwagę wzięto więc inne możliwe opcje. Ostatecznie decyzja padła na rozwiązanie oparte na sieci Wi-Fi z Motorola Access Points, w którym zintegrowane zostały wszystkie sklepy Lindex. Oprócz tego zainstalowano system innovaphone VoWiFi (Voice over Wi-Fi) w połączeniu z telefonami IP. Całe rozwiązanie oparte zostało na scenariuszu hostingowym. Oprócz urządzeń końcowych IP w sklepach Lindex niepotrzebny był żaden dodatkowy sprzęt. Podsumowując, rozwiązanie to nie było droższe od wariantów wymienionych powyżej i posiadało ważną zaletę – niosło ze sobą znaczne korzyści dla przedsiębiorstwa. Jeśli chodzi o dodatkowe ryzyko, Lindex postanowił zredukować je do minimum przez rzetelny proces przetargowy oraz stosując w dwóch sklepach koncepcję opartą na zasadach „proof-of-concept”.

Dobry biznes wymaga więcej niż tylko telefonii

Ekspansji Lindex w Europie towarzyszyć miało wysokiej klasy rozwiązanie IT, które byłoby zgodne z wysokimi standardami firmy w zakresie Corporate Social Responsibility – zasady uwzględniającej interesy społeczne oraz ochronę środowiska. Nowe oddziały i sklepy firmy powinny zostać w prosty i szybki sposób zintegrowane z infrastrukturą firmy. Pan Joakim Inghammar, IT Project



Joakim Inghammar
IT Project Manager w Lindex

Klient – Lindex

- Jedna z głównych sieci handlowych w Europie
- Firma została założona w 1954 roku, siedziba jej znajduje się w Göteborgu w Szwecji
- Zatrudnia około 5000 pracowników i posiada 480 sklepów w całej Europie



Kolekcja Lindex

Manager w Lindex, wyjaśnia: „Chcieliśmy, aby zasady przejścia do telefonii IP oraz rozwiązania Unified Communication, były zgodne z filozofią naszej firmy: Niezależnie od tego, w jaki sposób docieramy do naszych klientów, chcielibyśmy, aby doświadczyli oni za każdym razem modę na światowym poziomie.“

Reorganizacja infrastruktury informatycznej w Lindex nadzorowana była przez firmę HCTECH Sweden AB, która poleciła system innovaphone. HCTECH to szwedzki niezależny dostawca usług IT, który specjalizuje się w dziedzinie Unified Communications i projektowania sieci. Pan Håkan Olsson, właściciel i dyrektor zarządzający HCTECH wyjaśnił: „System innovaphone oferuje wysokowydajne i zaawansowane rozwiązanie komunikacyjne telefonii IP oraz Unified Communications, które umożliwiło firmie Lindex elastyczną reakcję na zmiany oraz otwarcie w możliwie najkrótszym czasie nowych sklepów. To pasuje doskonale do wymagań Lindex.“ Pan Joakim Inghammar dodał: „Chcieliśmy, aby rozwiązanie systemu telefonicznego było proste, a zarazem zgodne z ideą zrównoważonego rozwoju.“ Nasze sklepy powinny mieć dostęp do WiFi oraz związanych z nim zalet, oprócz tego powinniśmy mieć możliwość podłączenia całego systemu z naszym już istniejącym systemem UC – i oczywiście wszystko w bardzo korzystnych cenach.“ Dodatkowo system Voice-over-WiFi powinien służyć jako platforma do integracji urządzeń mobilnych, takich jak smartfony i tablety - kolejny krok w kierunku elastycznego i inspirującego środowiska komunikacyjnego.

Szybki i łatwy proces instalacji

Po zapadnięciu decyzji na korzyść systemu innovaphone, zainstalowano scenariusz testowy w dwóch sklepach Lindex. Instalacja testowa na bazie koncepcji „proof of concept“ przyjęta została bardzo pozytywnie, dlatego też Lindex zdecydował się na system od innovaphone. Zanim jednak nowe rozwiązanie zostało ostatecznie zainstalowane, Lindex i HCTECH musieli stawić czoła wielu wyzwaniom. Największym wyzwaniem był brak czasu. „Zalety systemu innovaphone – łatwy w administracji, może być zainstalowany na każdym rynku w różnych krajach, wysoka niezawodność – okazały się tutaj kluczowe. Mieliśmy bardzo ograniczoną ilość czasu przeznaczoną dla szwedzkich sklepów. Wyłącznie dzięki ścisłej współpracy z HCTECH Sweden AB opracowaliśmy niezależny od kraju sposób instalacji telefonów, co przyczyniło się do znacznej redukcji czasu instalacji“ wyjaśnił pan Joakim Inghammar.

Ostatecznie infrastruktura komunikacyjna Lindex powstała w następujący sposób:

- :: innovaphone PBX służy jako nowa platforma komunikacyjna. W pierwszym etapie, około 2000 pracowników zintegrowano z nowym systemem. Sklepy używają lokalnego serwera oraz komputera i wyposażone zostały w około 700 telefonów IP62 WiFi oraz 240 telefonów IP222 i innych telefonów stacjonarnych. Ścisła integracja z Microsoft Lync. HCTECH zainstalował cały system telefoniczny i zajmuje się jego konserwacją
- :: W siedzibie Lindex istniejący system PBX zarządza około 600

Postawione cele i zadania

- Instalacja jednolitego, globalnego systemu komunikacyjnego dla wszystkich oddziałów, sklepów oraz spółek firmy
- Ograniczony czas na wykonanie instalacji
- Platforma do integracji mobilnych urządzeń końcowych



Sklep Lindex

Rozwiązanie

- innovaphone PBX jako nowa platforma komunikacyjna
- Scenariusz hostingowy
- Wyposażenie sklepów w około 700 telefonów bezprzewodowych innovaphone IP62 i 240 telefonów IP innovaphone IP222

użytkownikami. Jest on podłączony do systemu innovaphone za pośrednictwem protokołu SIP

- :: Centrala telefoniczna oraz Helpdesk wyposażone zostały w rozwiązanie Vision Trio
- :: HD Video conferencing z Lifesize
- :: Centralnie zarządzana sieć Motorola WiFi
- :: SIP Trunking
- :: Integracja tabletów i innych urządzeń mobilnych-w przygotowaniu

W czerwcu w dwóch sklepach rozpoczęto prace instalacyjne systemu testowego. W połowie sierpnia rozpoczął się Rollout - pod koniec listopada, proces instalacji został zakończony. Prace instalacyjne przeprowadzane były czasami równoległe w trzech lub czterech sklepach. Pan Joakim Inghammar podsumował pozytywnie: „Największym wyzwaniem było dochowanie terminów, który sobie założyliśmy. Do sukcesu przyczynił się dobrze przygotowany plan instalacji oraz dopracowana i inteligentna konfiguracja podstawowa, w której wszystkie jednostki były od siebie niezależne. Dostarczenie produktów oraz proces instalacji w sklepach przebiegły szybko i bez żadnych problemów. Pan Kent Jensen, Sales Area Manager Nordic Countries w innovaphone, który odpowiedzialny był za projekt Lindex powiedział: „HCTECH wykonał bardzo dobrą pracę. Wyróżnić należy przede wszystkim niezwykle obszerną wiedzę techniczną HCTECH, twórcze podejście oraz szybką realizację projektu..”

Wnioski i plany na przyszłość

Pan Florian Westerdahl, CTO (Chief Technical Officer) w Lindex, podsumował bardzo pozytywnie nową infrastrukturę komunikacyjną. „Informacje zwrotne od pracowników wyraźnie wskazują na to, że są oni bardzo zadowoleni z nowych technologii i ich bezproblemowego działania. Tak duża instalacja, która obejmowała oddziały firmy w całym kraju, przeprowadzona została bezproblemowo. Do sukcesu przyczynił się z jednej strony nasz doskonały dostawca, a z drugiej strony wewnętrzny dział IT, który znakomicie koordynował dostawę oraz prace instalacyjne na miejscu w poszczególnych oddziałach.“

Pan Joakim Inghammar potwierdził, że nowe rozwiązanie spotkało się z ogólną akceptacją wśród pracowników. „Wewnętrznie używamy Codec. G.722. Nasi pracownicy ocenili, że jakość dźwięku jest bardzo dobra. Dzięki wewnętrznemu planowi numeracji można szybko i łatwo dotrzeć do kolegów. Jesteśmy bardzo zadowoleni z nowego systemu“. Pan Kent Jensen dodał: „Firma Lindex opracowała przyszłościową koncepcję infrastruktury komunikacyjnej, która jest precyzyjnie dostosowana do potrzeb i filozofii firmy. Jest to pod względem technologicznym nowoczesne i niebanalne rozwiązanie“.

Jeśli chodzi o plany na przyszłość, firma Lindex planuje otworzyć wkrótce nowy sklep w Wielkiej Brytanii, który wyposażony zostanie w rozwiązanie tego samego typu jak w szwedzkich sklepach. Kolejnym ważnym przedsięwzięciem będzie integracja wszystkich aplikacji Unified Communications systemu innovaphone PBX do istniejącej infrastruktury.



Telefon IP innovaphone IP222

Korzyści dla klienta

- Szybka i prosta obsługa połączeń
- Łatwa integracja nowych oddziałów oraz sklepów
- Zmniejszenie kosztów administracji całego systemu oraz poprawa użyteczności



W skrócie



- Klient:** LINDEX
- Branża:**
- Jedna z głównych sieci handlowych w Europie
 - Zatrudnia około 5000 pracowników i posiada 480 sklepów w całej Europie
- Postawione cele i zadania:**
- Instalacja jednolitego, globalnego systemu komunikacyjnego dla wszystkich oddziałów, sklepów oraz spółek firmy
 - Platforma do integracji mobilnych urządzeń końcowych
 - Ograniczony czas na wykonanie instalacji
- Rozwiązanie:**
- innovaphone PBX jako nowa platforma komunikacyjna
 - Scenariusz hostingowy
 - Wyposażenie sklepów w około 700 telefonów bezprzewodowych innovaphone IP62 i 240 telefonów IP innovaphone IP222
- Korzyści dla klienta:**
- Szybka i prosta obsługa połączeń
 - Łatwa integracja nowych oddziałów oraz sklepów
 - Zmniejszenie kosztów administracji całego systemu oraz poprawa użyteczności

innovaphone AG

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

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

innovaphone 
PURE IP-COMMUNICATIONS