

## innovaphone Case Study

**La nuova soluzione di comunicazione di innovaphone assicura in mobene una disponibilità al top e la costante raggiungibilità**



### mobene

Mobene GmbH & Co. KG, con sede ad Amburgo, è, in Germania, una delle principali società nel commercio del petrolio. Circa 320 dipendenti gestiscono più di 30.000 consumatori industriali e governativi ed oltre 250.000 clienti privati.

Tramite una rete di distribuzione che si avvale di circa 30 sedi, i prodotti petroliferi di varie marche di primo piano raggiungono a livello nazionale consumatori industriali e governativi. La società, nata dalla fusione di due aziende, ha modernizzato la sua infrastruttura di comunicazione con la soluzione di innovaphone ed ha introdotto un sistema uniforme per tutte le filiali.



*Rispetto alla vecchia soluzione, abbiamo ridotto i costi di esercizio del 25%!*



**Michael Peter**  
Referent IT della società mobene

---

## L'innovaphone PBX è caratterizzato da amministrazione centralizzata e dalla necessità di formazione minima del personale

Nata dalla fusione tra aws Wärme Service GmbH ed Aral Direkt GmbH, Mobene GmbH & Co. KG dispone di uno scenario PBX eterogeneo che combina i più differenti sistemi e produttori. Lo smistamento delle chiamate in entrata era difficile, perché non era in uso nessun sistema ACD (Automatic Call Distribution) che gestisse un utilizzo ottimale delle proprie risorse. Se tutte le linee erano occupate, altre chiamate in entrata venivano inoltrate ad un Call Center esterno.

In questo contesto, l'obiettivo di una nuova soluzione con un PBX era palese: doveva essere installata una soluzione uniforme in tutte le sedi aziendali, comprensiva di una soluzione ACD. Determinante è stato il principio di mobene di installare presso i singoli siti, spesso con solo cinque dipendenti, il minor numero possibile di dispositivi hardware. Last but not least, un concetto di ridondanza sofisticato doveva garantire la massima affidabilità. In particolare, il profilo delle richieste comprendeva i seguenti aspetti:

- :: Migliore utilizzo delle risorse
- :: Terminali telefonici uniformi
- :: Gestione centralizzata
- :: Soluzione basata su IP
- :: Possibilità di collegare la soluzione al SIP-Trunk del Carrier
- :: Concetto di ridondanza che includesse tutte le sedi

Dopo uno studio approfondito relativo ai produttori presi in considerazione, due i fornitori in testa: innovaphone AG e Voxtron GmbH, Partner della società Enghouse AG. Determinante per la decisione è stato il fatto „che si tratta di produttori tedeschi, europei, che sono economicamente solidi e che cooperano bene tra loro. Anche in termini di costi e maturità tecnologica dei prodotti, questi due produttori erano in prima linea“, afferma Michael Peter, Senior Referent IT della società mobene.

### L'architettura della nuova soluzione

Nella nuova infrastruttura VoIP, allo stato attuale, sono connesse in azienda 24 filiali e due data center. Entrambi i data center a Oberhausen ed Essen sono dotati di dispositivi innovaphone PBX, configurati in modo ridondante, vale a dire che, in caso di malfunzionamento, il sistema PBX in standby subentra automaticamente e senza delay nella funzione dell'innovaphone PBX. Negli altri siti dell'azienda sono installati degli Slave PBX, a loro volta supportati da Slave Standby nei data center. In questo modo, mobene dispone di un sofisticato scenario di ridondanza estremamente performante, caratterizzato da un elevato grado di stabilità ed affidabilità.



#### Il cliente – mobene

- La società, ca. 320 dipendenti, è stata fondata ad Amburgo nel 2011
- Una Joint Venture tra BP Europe SE e la società Oktan Mineraloel GmbH con ognuna il 50% del capitale
- Rete di vendita a livello nazionale di ca. 30 sedi

#### La sfida

- Soluzione uniforme in tutte le sedi aziendali
- Soluzione ACD
- Concetto di ridondanza che includesse tutte le sedi
- Migliore utilizzo delle risorse
- Gestione centralizzata



innovaphone VoIP Gateway IP800

Per gestire l'installazione con il minor hardware possibile, nel data center sono stati installati i sistemi IPVA di innovaphone, ovvero sono state predisposte applicazioni software che comprendono una piattaforma applicativa per Reporting e Fax. Attualmente sono disponibili, tramite myPBX, tutte le funzioni di Unified Communication dell'innovaphone firmware V10, come chat ed indicatore di presenza. In ogni caso, è pianificato un aggiornamento al più recente firmware di innovaphone, grazie al quale saranno disponibili gli ulteriori componenti UC di Conferencing e Application Sharing.

L'accesso WAN è implementato in ogni singola sede tramite prodotti LAN-COM. La connessione degli innovaphone PBX al Provider locale è stabilita tramite SIP-Trunk decentrali, caratterizzati da un elevato grado di disponibilità. Per garantire la sicurezza delle connessioni SIP sono necessari determinati meccanismi di sicurezza. innovaphone li ha implementati nel proprio sistema di sicurezza ed ha integrato un Session Border Controller (SBC) direttamente sugli innovaphone VoIP Gateway. In questo modo vengono resi disponibili tutti i più importanti meccanismi di sicurezza ed è garantita la massima sicurezza in rete. In caso di malfunzionamenti in rete, in mobene subentra un altro meccanismo di sicurezza: essendo l'alta disponibilità e la costante raggiungibilità aziendale essenziali, un sistema di backup via LTE garantisce la comunicazione aziendale in caso di guasto della linea.

Per uno smistamento ottimale delle chiamate in entrata si utilizza in mobene lo „innovaphone Call Connector“ di Voxtron. Collega l'innovaphone PBX allo smistamento delle chiamate di Voxtron, garantendo la massima efficienza nella gestione delle chiamate. Un totale di circa 165 agenti attivi sono integrati nel Call Center di mobene. Per le sedi dismesse di mobene, il „Voxtron Communication Center“ (VCC) centrale stabilisce dove deve essere instradata una chiamata. VCC è una valida soluzione interattiva di Voxtron con i clienti. Inoltre contatti (chiamate, email, chat, fax, ecc.) ai dipendenti interni responsabili dell'organizzazione aziendale e si basa su una infrastruttura già esistente.

In mobene, la gestione delle chiamate è decentralizzata sui Gateway delle singole sedi. Se necessario, quando non è fattibile prendere subito la chiamata, è possibile gestire code d'attesa.

## Vantaggi e benefici della nuova infrastruttura di comunicazione

Un primo vantaggio della nuova soluzione si è avuto già durante il Rollout: „L'innovaphone PBX è stato attivato in tutte le 24 sedi nel giro di 10 settimane“, prosegue Michael Peter. Alla domanda su come i dipendenti hanno reagito al nuovo sistema telefonico, Peter afferma: „La reazione dei dipendenti è stata positiva. myPBX viene utilizzato attivamente da quasi tutti gli utenti.“ Dopo l'aggiornamento pianificato alla versione corrente dell'innovaphone PBX, per i dipendenti sono disponibili ulteriori componenti di Unified Communication. Minimi problemi avuti durante il processo di installazione „sono stati rapidamente risolti



### La soluzione

- innovaphone PBX ridondanti nei data center a Oberhausen ed Essen
- Slave-PBX in tutte le altre sedi
- Telefoni di design innovaphone IP222
- Unified Communication Client myPBX



innovaphone UC-Client myPBX

dai produttori,“ aggiunge Peter. Anche un altro aspetto rappresenta una grande soddisfazione per i responsabili IT di mobene: „Una premessa importante per noi era la possibilità di amministrare centralmente il nuovo sistema telefonico. L’innovaphone PBX può essere in gran parte gestito a livello centrale - con una formazione minima per i dipendenti. I nuovi dipendenti possono esserne rapidamente messi a conoscenza. Anche la gestione del firmware risulta molto facile con la soluzione di innovaphone. Risparmiamo molto tempo rispetto al modello precedente, perché, in relazione ad altri produttori, proprio sotto questo aspetto è notevole la differenza, in particolare per quanto riguarda la necessità di un downgrade. Anche per il collegamento di nuove sedi, un aspetto importante in una società in crescita dinamica come è mobene, la soluzione di innovaphone si dimostra estremamente semplice: le nuove filiali o le sedi più piccole, possono essere integrate in brevissimo tempo nell’infrastruttura aziendale“.

Per quanto riguarda l’aspetto dei costi della nuova infrastruttura di comunicazione, un altro punto centrale nella lista delle richieste, anche in questo caso la soluzione innovaphone/Voxtron ha dimostrato di essere stata una buona scelta: „I nostri costi di gestione, paragonati alla vecchia soluzione, si sono ridotti di circa il 25%. A ciò si aggiunge il fatto che, stipulando contratti di manutenzione con entrambi i produttori innovaphone e Voxtron, abbiamo potuto pianificare i costi su 5 anni „, aggiunge Michael Peter.

Grazie al sofisticato concetto di ridondanza (telefonia ridondante e WAN ridondante) ed alla disponibilità decentralizzata del sistema telefonico tramite SIP-Trunk decentrati ed „innovaphone Call Connector“ con Failover tramite controllo dell’innovaphone Queue, mobene ha raggiunto il grande obiettivo che si era posta in fatto di „disponibilità“: disponibilità estremamente elevata per garantire la costante raggiungibilità della società.

## Conclusioni e prospettive

Michael Peter riassume brevemente le sue esperienze con il nuovo sistema: „La nuova soluzione è estremamente scalabile. Nuovi siti possono essere collegati in breve tempo: l’hardware non ha lunghi tempi di consegna. La gestione delle licenze da parte dei produttori innovaphone e Voxtron è efficiente: tutti fattori che ci hanno portato a definire innovaphone e Voxtron come standard nel gruppo aziendale. Di conseguenza, anche nuovi siti o aziende acquisite, vengono dotati di questo sistema.“

Per il prossimo futuro è prevista l’introduzione di una soluzione ERP (Email Response Management) di Voxtron per ottimizzare in azienda il traffico delle email. Inoltre, per supportare la soluzione video di innovaphone, si pensa all’implementazione di WebRTC. Non da ultimo, c’è grande attesa per il nuovo firmware di innovaphone, grazie al quale saranno disponibili Application Sharing e Conferencing.



Telefono IP innovaphone IP222

### Vantaggi per il cliente

- Amministrazione centralizzata
- Necessità di formazione minima dei dipendenti
- Integrazione semplice e veloce di altre sedi
- Riduzione dei costi operativi
- Disponibilità estremamente elevata e raggiungibilità costante della società



innovaphone Unified Communications



## In un colpo d'occhio



### Il cliente:

#### mobene

- La società, ca. 320 dipendenti, è stata fondata ad Amburgo nel 2011
- Una Joint Venture tra BP Europe SE e la società Oktan Mineraloel GmbH con ognuna il 50% del capitale
- Rete di vendita a livello nazionale di ca. 30 sedi

### La sfida:

- Soluzione uniforme in tutte le sedi aziendali
- Soluzione ACD
- Concetto di ridondanza che includesse tutte le sedi
- Migliore utilizzo delle risorse
- Gestione centralizzata

### La soluzione:

- innovaphone PBX ridondanti nei data center a Oberhausen ed Essen
- Slave-PBX in tutte le altre sedi
- Telefoni di design innovaphone IP222
- Unified Communication Client myPBX

### Vantaggi per il cliente:

- Amministrazione centralizzata
- Necessità di formazione minima dei dipendenti
- Integrazione semplice e veloce di altre sedi
- Riduzione dei costi operativi
- Disponibilità estremamente elevata e raggiungibilità costante della società

### 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 © 2015 innovaphone® AG. (E 01/2016)  
Salvo errori, modifi che tecniche e disponibilità di fornitura.

Altre case study di innovaphone sono disponibili in:  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)

innovaphone   
PURE IP COMMUNICATIONS