

Novitas BKK opta per un innovaphone PBX e unifica la propria infrastruttura di TLC in tutte le sedi



L'utente

Novitas BKK ha una lunga tradizione e fa oggi parte dei maggiori Fondi di assicurazione sanitaria aziendale in Germania. Le sue origini risalgono all'inizio del 19° secolo, quando Alfried Krupp fondò per i propri dipendenti la "Cassa malattia per la fabbrica di acciaio Krupp". L'idea di base di allora di una comunità di solidarietà fra tutti gli assicurati continua a caratterizzare il modello di Novitas BKK.

Molti noti Fondi di assicurazione sanitaria aziendale, come Thyssen Stahl o Gruner + Jahr, si sono riuniti sotto l'ombrello di Novitas BKK. Nel 2010, l'azienda si è fusa con il ktpBKK. Nel corso della fusione è sorto il desiderio di una infrastruttura TLC unificata. Con la soluzione innovaphone è stato realizzato un comodo sistema VoIP multi-sito.

NOVITAS BKK
GEMEINSAM GESUND

Grazie all'innovaphone PBX è stato possibile ridurre i costi totali ed anche i costi di gestione del sistema.



Novitas BKK aveva bisogno di una infrastruttura di comunicazioni estremamente moderna, nella quale si potessero facilmente integrare le numerose filiali aziendali



Marc Illbruck,
Novitas BKK

La situazione iniziale

Nell'ambito della fusione di Novitas BKK con il ktpBKK si univano non solo due aziende, ma anche le loro infrastrutture di TLC. Come spesso accade, il risultato non era un'unione di sistemi uniforme, ma un miscuglio eterogeneo di differenti produttori e impianti. Di conseguenza, è stato possibile recuperare le funzioni di base disponibili solo in modo limitato o addirittura per nulla. A questo si aggiungevano gli alti costi di noleggio dei vecchi sistemi, tutti motivi che hanno fatto riflettere i responsabili sull'opportunità di una nuova infrastruttura TLC.

È stata quindi creata una specifica che conteneva i seguenti punti:

- :: il nuovo sistema di comunicazione VoIP doveva coprire la crescente esigenza di ulteriori derivazioni
- :: doveva offrire la possibilità di gestire a lungo termine ampliamenti hardware e software
- :: i costi totali ed anche i costi di gestione del sistema dovevano essere ridotti
- :: doveva essere aumentata la mobilità dell'utente (contemporaneamente postazioni di lavoro flessibili e mobili interne e esterne)
- :: infrastrutture TLC multi-sito; standard industriali aperti
- :: massima disponibilità
- :: postazioni di lavoro moderne e al passo coi tempi
- :: sintesi in un comodo sistema VoIP/PBX
- :: crittografia (inclusa qualsiasi rete e qualsiasi dispositivo)
- :: migrazione graduale, sfruttando componenti IT esistenti

Per il progetto era stato lanciato un bando a livello europeo e la società effexx, che partecipava con la soluzione di innovaphone, se lo è aggiudicato. All'aggiudicazione dell'appalto erano collegate due sfide particolari: da un lato era necessario eseguire l'intera nuova installazione nel lasso di tempo di un massimo di 5 mesi. Dall'altro, i singoli siti disponevano di reti totalmente differenti dei più diversi fornitori, in parte con Network Address Translation (NAT).

L'utente - Novitas BKK

- Con i suoi 400.000 assicurati, Novitas BKK fa oggi parte dei maggiori Fondi di assicurazione sanitaria aziendale in Germania
- L'idea di base del 1828, una comunità di solidarietà di tutti gli assicurati, è ancora oggi il suo modello ispiratore
- Nel 2010, Novitas BKK si è fuso con il ktpBKK

La sfida

- Infrastruttura di telecomunicazioni VoIP multi-sito con standard industriali aperti
- Riduzione dei costi per la gestione del sistema
- Migrazione graduale, sfruttando componenti IT esistenti



Installazione e architettura tecnica della soluzione

Il Novitas BKK dispone di una sede principale a Duisburg e una, a quel tempo la seconda sede per grandezza, a Essen. A ciò si aggiungono 35 medie e piccole filiali con circa da 5 a 90 dipendenti: tutte sono state integrate nel nuovo, uniforme sistema di comunicazione VoIP. Distribuiti fra tutti i siti, circa 1000 dipendenti dovevano venire dotati di una soluzione VoIP.

Nella sede centrale nella Schifferstraße a Duisburg è stato installato come sistema centrale un VoIP Gateway IP6010. Una copia virtuale della soluzione VoIP di innovaphone è stata installata in un ambiente VMware esistente. In questo modo si è creato un ulteriore livello di protezione. Il collegamento con la rete pubblica (ISDN) avviene tramite 5 gateway S2M separati. Quindi, anche singoli malfunzionamenti delle linee pubbliche non significano che Novitas BKK non possa più essere raggiunto dai propri clienti.

Al sistema principale di Duisburg è stato collegato il sistema di Call Center esistente. A Essen, è stato installato un VoIP Gateway IP6010 in modalità cosiddetta Slave. In questo modo viene assicurata totale ridondanza tramite un ulteriore sistema PBX che lavora in modo ridondante. In caso di malfunzionamento del sito di Duisburg, interviene l'IP6010 di Essen e ne assume integralmente le funzioni.

I siti più piccoli, in numero prevalente, sono anch'essi installati come „Slave“ ed in tal modo dispongono della massima affidabilità. Inoltre, ci sono altre filiali molto piccole dotate solo di un telefono IP e che non dispongono di nessuna connessione propria alla linea pubblica esterna. In tutte le postazioni di lavoro sono a disposizione dei dipendenti telefoni IP, selezione fax diretta e un software di Call Center Agent. La raggiungibilità così è garantita anche in situazioni eccezionali.

L'installazione della nuova soluzione innovaphone ha assorbito un totale di 5 mesi. Nel frattempo, non ci sono stati problemi degni di questo nome, ma il fatto che le reti dei diversi siti provenivano da molti fornitori e che, quindi, era richiesto un ampio coordinamento, si è rivelato essere piuttosto gravoso in termini di tempo.

Soddisfazione dei dipendenti e prospettive

Inizialmente, i dipendenti hanno dovuto vedersela soprattutto con un "problema di lusso": la migliore qualità della voce non è risultata piacevole di primo acchito ed inizialmente è stata a volte vissuta anche come fastidiosa. Questo problema è scomparso con l'attivazione dei Codec G.711.

La soluzione

- innovaphone VoIP Gateway IP6010 come sistema centrale a Duisburg
- innovaphone VoIP Gateway IP6010 a Essen, posizionato come cosiddetto Slave e che si occupa della ridondanza
- Telefoni innovaphone IP222



innovaphone VoIP Gateway IP6010

Vantaggi per il cliente

- Soluzione VoIP ampliabile, nessun limite al numero degli utenti
- Aumento della mobilità degli utenti
- Il ridotto dispendio per l'amministrazione permette di risparmiare nettamente tempo



Per alcuni dipendenti sono risultati poco piacevoli anche i ricevitori piuttosto leggeri e piatti dei terminali IP222. A questo proposito, è stato possibile soddisfare i dipendenti con cuffie USB compatibili.

Uno dei grandi vantaggi del sistema telefonico di innovaphone è l'amministrazione e manutenzione centrale. Marc Illbruck: "Grazie all'accesso diretto a tutte le parti del sistema possiamo agire con un preavviso breve. Inoltre, l'amministrazione è sì completamente diversa dai nostri vecchi sistemi, ma comprensibile e facile da eseguire."

Anche i benefici economici attesi dalla nuova soluzione sono adeguati. I costi del nuovo acquisto si saranno ammortizzati, allo stato attuale, dopo 3 anni dall'acquisto. Per il futuro, si sta meditando su una eventuale integrazione nell'infrastruttura di ulteriori applicazioni UC di innovaphone. In ogni caso, nell'ambito di fusioni, ulteriori filiali verranno integrate nell'infrastruttura.



Telefoni IP innovaphone IP222

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.
Si declina ogni responsabilità per errori, disponibilità
fornitura e modifiche tecniche.
Fotos: Novitas BKK.

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

innovaphone 
PURE IP-COMMUNICATIONS