

## innovaphone Case Study

### Der Südtiroler Internet-Dienstleister setzt gleich zweifach auf innovaphone: Bei der hausinternen Telefonie wie auch als Hosting-Lösung für seine Kunden



## Raiffeisen OnLine GmbH:

Die Raiffeisen OnLine GmbH ist eine Tochtergesellschaft des Raiffeisenverbandes Südtirol, der Raiffeisen Landesbank und der Südtiroler Raiffeisenkassen. Das Unternehmen wurde 1997 mit dem Auftrag gegründet, die Raiffeisen-Organisation mit IT- und Web-Applikationen auszustatten und Betriebe und Haushalte in Südtirol mit Internetanschlüssen und Internetdiensten zu versorgen.

Das 43-köpfige Team von Raiffeisen OnLine betreut inzwischen über 40.000 Privat- und Firmenkunden. Der italienische Internet-Dienstleister setzt gleich zweifach auf die innovaphone PBX aus Sindelfingen: bei der hausinternen Telefonie wie auch als Hosting-Lösung für seine Kunden.



*Die Allround-Komplettlösung von innovaphone hat uns überzeugt. Die Systeme lassen sich modular erweitern und bei Bedarf flexibel mit bestehenden Telefonanlagen verbinden!*



**Dr. Peter Nagler**  
Direktor Raiffeisen OnLine

---

# Die innovaphone PBX überzeugt durch ihre Flexibilität und ihre modularen Erweiterungsmöglichkeiten

## innovaphone PBX als firmeninterne Lösung

Bereits seit der Firmengründung im Jahr 1997 telefonierte man bei Raiffeisen OnLine betriebsintern über das Internet. Ende des Jahres 2016 stand bei der Kommunikationsinfrastruktur im Hause eine Neuausrichtung und Modernisierung an. Die Verantwortlichen entschieden sich für die innovaphone PBX als neues System. Dabei wurde ein innovaphone VoIP-Gateway vom Typ IP3011 als zentrale PBX in Bozen installiert. Die 43 Mitarbeiter des Südtiroler IT-Dienstleisters sind über moderne innovaphone Design-Telefone an die TK-Anlage angebunden. Die IP-Telefone IP232 verfügen über große Touch-Displays und App-Funktionalitäten, geringen Stromverbrauch, optimale Sprachqualität und Standard USB Anschlüsse. Spezielle Gruppenfunktionen, Rufumleitungen und Weiterleitungen innerhalb der Abteilungen sowie Konferenzschaltungen zeichnen die Lösung aus. Auf der Website der Raiffeisen OnLine ([www.raiffeisen.net](http://www.raiffeisen.net)) wurde der offene Standard WebRTC implementiert, der es den Mitarbeitern ermöglicht, von überall her über eine Browser-Verbindung einen Arbeitsplatz an der innovaphone PBX des Unternehmens herzustellen.

Insbesondere das Call-Center der Raiffeisen OnLine mit seiner telefonischen Support-Hotline stellte spezielle Anforderungen an die neue VoIP-Lösung: Warteschleife, Ein- und Auslogg-Zeiten, direkter Aufruf des Kundendatenblattes, automatische Weiterleitung, Anrufzuteilung nach zeitlichen Vorgaben, Integration einer Infowall, auf der der Echtzeitstatus angezeigt wird, sowie statistische Erfassung aller Anrufe und Aktivitäten waren die zentralen Funktionalitäten, die die neue Kommunikationslösung erfüllen musste – und die von der neuen innovaphone PBX vollständig abgebildet werden.

## innovaphone PBX wahlweise als Hosting- oder Inhouse-Lösung für Unternehmenskunden

Parallel zur Umstellung der Infrastruktur im eigenen Hause setzte man sich bei der Raiffeisen OnLine das Ziel, auch den Unternehmenskunden eine gleichermaßen flexible und innovative VoIP-Lösung anzubieten. Hierfür sollte ein erfahrener Partner mit einer VoIP-Komplettlösung gefunden werden. Nach Sichtung der am Markt erhältlichen Systeme fiel auch hier die Wahl auf die innovaphone PBX. Dr. Peter Nagler, Direktor Raiffeisen OnLine, zu den ausschlaggebenden Gründen: „Die Allround-Komplettlösung von innovaphone hat uns überzeugt. Die Systeme lassen sich modular erweitern und bei Bedarf flexibel mit bestehenden Telefonanlagen verbinden. Neben der Video-Telefonie kann mit der



Dr. Peter Nagler  
Direktor Raiffeisen OnLine

### Der Anwender - Raiffeisen OnLine

- Tochtergesellschaft des Raiffeisenverbandes Südtirol, der Raiffeisen Landesbank und der Südtiroler Raiffeisenkassen
- Der Südtiroler Internet-Dienstleister wurde im Jahre 1997 gegründet und beschäftigt über 40 Mitarbeiter
- Betreut über 40.000 Privat- und Firmenkunden



innovaphone IP Telefon IP232

mobilen App unter dem One-Number-Concept telefoniert werden. Darüber hinaus erlaubt WebRTC die Einbindung in Webauftritte, die wir für unsere Firmenkunden realisiert haben.“

Auf der Basis der innovaphone PBX wurde daraufhin ein Konzept entwickelt, das unter dem Namen ROL Voice Business im Raum Südtirol angeboten wird. Es richtet sich insbesondere an kleine und mittelständische Betriebe, die eine moderne Allround-Lösung benötigen. Bereits in den Jahren zuvor hatte man im Hause eine Telefonie-Lösung entwickelt, die unter dem Namen ROL Voice erfolgreich für private Haushalte in der Region eingeführt wurde. Wichtig bei der Unternehmenslösung war zum einen der Kostenaspekt sowie die einfache Bedienbarkeit der Lösung. Eine weitere zentrale Anforderung vor allem kleiner und mittelständischer Betriebe ist die Flexibilität der Infrastruktur. Gerade hier konnte das Hosting-Konzept mit der innovaphone PBX in besonderem Maße punkten, da die Anzahl der Teilnehmer jederzeit unkompliziert erweitert werden kann. „Aus der Geschäftswelt ist der Informationsaustausch in Echtzeit nicht mehr wegzudenken. Kleine und mittelständische Südtiroler Unternehmen benötigen eine innovative Lösung, die einfach zu verwenden und zudem kostengünstig ist, um sich vor dem Wettbewerb zu profilieren. ROL Voice Business ist zugeschnitten auf die jeweilige Unternehmensgröße und wächst flexibel mit der Entwicklung des Unternehmens mit“, erklärt Dr. Peter Nagler. Den Kunden stehen dabei genau dieselben Funktionalitäten zur Verfügung, die bei Raiffeisen OnLine auch hausintern genutzt werden: Die mobile ROL Voice Business App, mit der Mitarbeiter immer und überall per Internet-Telefonie erreichbar sind – und das weltweit unter derselben Rufnummer (One-Number-Concept), Unified Communications Applikationen wie Chat, Presence oder Conferencing und hinsichtlich der Telefonie sämtliche Business-Funktionen wie Anrufbeantworter, Rufumleitung, Weiterleitung, Abwesenheitsmitteilungen etc. „Inzwischen setzen bereits über 120 Betriebe in Südtirol die VoIP-Lösung ROL Voice Business ein“, betont Nagler.

## Zufriedene Hosting-Kunden der Raiffeisen OnLine

Der Kundenkreis der Raiffeisen OnLine, der die Hosting-Lösung auf Basis der innovaphone PBX einsetzt, ist vielfältig und spiegelt die Flexibilität der Lösung wider. Unter anderem nutzen folgende namhaften Südtiroler Betriebe das ROL Voice Business-Paket:

- :: Aiut Alpin Dolomites, Gröden: Die Flugrettung aus dem ladinischen Gebiet der Dolomiten ist eine gemeinnützige Vereinigung und besteht aus 17 Bergrettungsmannschaften.
- :: Senfter Holding Ag, Innichen: Ein internationales Netzwerk rund um die Bereiche Lebensmittel, Finanzen, Tourismus & Transport, Immobilien und Landwirtschaft, Medien und Engagement für lokale Kreisläufe.
- :: Tourismusverein Reschenpass Graun
- :: Brixsana Privatklinik in Brixen
- :: Tourismusverein Gsiesertal-Welsberg-Taisten



### Die Herausforderung

- Modernisierung und Neuausrichtung der vorhandenen Kommunikationsinfrastruktur
- Spezielle Anforderungen an die Einbindung des Call-Centers mit telefonischer Hotline



innovaphone VoIP Gateway IP3011

### Die Lösung

- innovaphone VoIP Gateway IP3011 als zentrale PBX
- innovaphone Designtelefon IP232
- Unified Communications
- Implementation von WebRTC

---

:: Organisation für eine Solidarische Welt, Brixen: Eine unabhängige Non-Profit-Organisation, die seit mehr als 25 Jahren Projekte in südlichen Ländern unterstützt.

:: Das 3-Sterne-S-Hotel Jaufentalerhof, Ratschings.

Abschließend zieht Dr. Peter Nagler ein positives Fazit, sowohl was die Zufriedenheit mit der innovaphone-Lösung im eigenen Hause anbelangt, als auch im Hinblick auf die Hosting-Lösung für Unternehmenskunden: „Raiffeisen OnLine ist sehr zufrieden mit der eigenen Anlage, und jene Kunden, die ROL Voice Business im Betrieb nutzen, sind rundum von der Allround-Kommunikationslösung überzeugt.“

### Die Vorteile für den Kunden

- Nutzung von Unified Communications Lösungen wie Chat, Presence oder Conferencing
- Integration des Call-Centers inklusive aller kundenspezifischen Anforderungen wie Warteschleife, automatische Weiterleitung, statistische Erfassung etc.
- Nutzung von WebRTC

---

## Auf einen Blick



### Kunde:

### Raiffeisen OnLine

- Tochtergesellschaft des Raiffeisenverbandes Südtirol, der Raiffeisen Landesbank und der Südtiroler Raiffeisenkassen
- Der Südtiroler Internet-Dienstleister wurde 1997 gegründet und beschäftigt über 40 Mitarbeiter
- Betreut über 40.000 Privat- und Firmenkunden

### Herausforderung:

- Spezielle Anforderungen an die Einbindung des Call-Centers mit telefonischer Hotline
- Modernisierung und Neuausrichtung der vorhandenen Kommunikationsinfrastruktur

### Lösung:

- innovaphone VoIP Gateway IP3011 als zentrale PBX
- innovaphone Designtelefon IP232
- Unified Communications
- Implementation von WebRTC

### Vorteile für den Kunden:

- Nutzung von Unified Communications Lösungen wie Chat, Presence oder Conferencing
- Integration des Call-Centers inklusive aller kundenspezifischen Anforderungen wie Warteschleife, automatische Weiterleitung, statistische Erfassung etc.
- Nutzung von WebRTC

### 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 © 2017 innovaphone® AG. (E 06/2017)  
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Weitere innovaphone Case Studies finden Sie unter:  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)