

## innovaphone Case Study

**El proveedor italiano de servicios de internet apuesta por innovaphone tanto para la telefonía interna como para la solución Hosting dirigida a sus clientes**



### Raiffeisen OnLine GmbH:

Raiffeisen Online GmbH es una sociedad filial de la empresa Raiffeisenverbandes Südtirol, el Landesbank Raiffeisen y la Südtiroler Raiffeisenkassen. La empresa fue fundada en 1997 con el objetivo de proveer a la organización Raiffeisen con aplicaciones TI y web, así como con conexión a internet y servicios de internet a usuarios privados y empresas.

El equipo de Raiffeisen OnLine, integrado por 43 empleados, está a cargo de 40.000 usuarios particulares y empresas. El proveedor italiano de servicios de internet apuesta por partida doble por la solución PBX del fabricante alemán innovaphone: tanto para la telefonía interna como para la solución Hosting destinada a sus clientes.



*¡La solución todo en uno de innovaphone nos ha conquistado. El sistema es fácilmente ampliable a través de módulos y permite una integración flexible del sistema de telefonía existente!*



**Dr. Peter Nagler**  
Director de Raiffeisen OnLine

---

# La PBX innovaphone destaca por su flexibilidad y escalabilidad modular

## PBX innovaphone como solución interna de telefonía

Ya desde su fundación en 1997, Raiffeisen OnLine utiliza internet para la telefonía interna de la empresa. A finales del 2016 se llevó a cabo una reestructuración y modernización de la infraestructura de comunicaciones de la empresa. Los responsables eligieron la solución innovaphone como nuevo sistema PBX. Como PBX central, se llevó a cabo la instalación de un Gateway VoIP innovaphone IP3011 en la ciudad italiana de Bolzano. Los 43 empleados del proveedor de servicios TI de la provincia autónoma de Bolzano se encuentran integrados en la PBX innovaphone a través de modernos teléfonos IP de diseño. Los teléfonos IP modelo IP232 cuentan con una amplia pantalla táctil y funcionalidades App. Destacan, además, por su bajo consumo de energía, una óptima calidad de voz e interfaces USB estándar. Grupos de funcionalidades específicos, desvíos y transferencias de llamada dentro de los departamentos, así como conferencias completan la solución. En la página web de Raiffeisen OnLine ([www.raiffeisen.net](http://www.raiffeisen.net)) se llevó a cabo la implementación del estándar abierto WebRTC, permitiendo así a los empleados crear, desde cualquier lugar, un puesto de trabajo en la PBX innovaphone a través del navegador.

Sobre todo, la línea de soporte técnico del Call Center de Raiffeisen OnLine, planteaba algunos retos a la nueva solución VoIP: cola de espera, tiempos de conexión y desconexión, establecimiento de llamada desde el perfil del cliente, desvío automático, distribución temporal de llamadas, integración de un Infowall sobre el que se muestra el estado en tiempo real, así como un listado estadístico con todas las llamadas y actividades, eran las funcionalidades centrales que debía cubrir la nueva solución de comunicaciones y con las que la PBX innovaphone cumple a la perfección.

## PBX innovaphone como solución Hosting o solución Inhouse para clientes de empresa

En paralelo a la migración de la propia infraestructura, Raiffeisen OnLine se fijó el reto de proveer a sus clientes con una solución VoIP flexible e innovadora a partes iguales. Para ello, se necesitaba un Partner con experiencia y una solución VoIP integral. Una vez evaluados los diferentes sistemas disponibles en el mercado, la PBX innovaphone fue el sistema elegido. El Dr. Peter Nagler, Director de Raiffeisen OnLine, explica así los motivos que llevaron a tomar esta decisión: “La solución todo en uno de innovaphone nos ha conquistado. El sistema es fácilmente ampliable a través de módulos y permite una integración



Dr. Peter Nagler  
Director de Raiffeisen OnLine

### El usuario - Raiffeisen OnLine

- Sociedad filial de la empresa Raiffeisenverbandes Südtirol, el Landesbank Raiffeisen y la Südtiroler Raiffeisenkassen
- El proveedor italiano de servicios de internet fue fundado en 1997 y cuenta con unos 40 empleados
- Cuenta con una cartera de clientes con cerca de 40.000 clientes privados y empresas



Teléfono VoIP innovaphone IP232

flexible del sistema de telefonía existente. Además de videotelefonía, la App móvil permite realizar llamadas a través de la solución One Number Concept. Por su parte, WebRTC nos permite la integración con las páginas web que hemos desarrollado para nuestros clientes corporativos.”

Con base en la PBX innovaphone, se ha desarrollado un concepto sofisticado, comercializado ahora en el ámbito de la provincia autónoma de Bolzano con el nombre de ROL Voice Business. La solución va dirigida, sobre todo, a pequeñas y medianas empresas que necesitan una moderna solución todo en uno. Anteriormente, ya se había desarrollado una solución de telefonía interna, ROL Voice, instalada con éxito en domicilios de clientes particulares de la región. Respecto de la solución de la empresa, los aspectos más importantes eran el ahorro de costes y el manejo sencillo de la solución.

Otra de las necesidades centrales, sobre todo en el caso de empresas pequeñas y medianas, es la de la flexibilidad de la infraestructura. Precisamente en este punto destaca el concepto Hosting y la PBX innovaphone, ya que permiten ampliar en cualquier momento y de forma sencilla el número de usuarios. “En el mundo empresarial, el intercambio inmediato de información es un hecho. Las pequeñas y medianas empresas de la provincia autónoma de Bolzano necesitan una solución innovadora, sencilla y que destaque frente a la competencia. ROL Voice Business se adapta a la perfección al tamaño de la empresa y crece de forma flexible y al mismo ritmo de la empresa”, aclara el Dr. Nagler. El cliente tiene a su disposición exactamente las mismas funcionalidades internas con las que cuenta Raiffeisen OnLine: La app mobile ROL Voice Business, a través de la cual los empleados están siempre disponibles desde cualquier lugar y siempre bajo el mismo número (One-Number-Concept), aplicaciones de Comunicaciones Unificadas como chat, presencia o conferencing y funcionalidades de telefonía, como contestador de llamadas, desvío de llamadas, transferencias de llamadas, mensajes de presencia, etc. “Hasta ahora, más de 120 empresas de la región ya utilizan la solución VoIP ROL Voice Business”, destaca Nagler.

## Cientes Hosting de Raiffeisen Online satisfechos

Los clientes de Raiffeisen OnLine que ya utilizan la solución Hosting con base en la PBX innovaphone son numerosos y reflejan la flexibilidad de la solución. Entre otras, las siguientes empresas ya son usuarias del paquete ROL Voice Business:

- :: Aiut Alpin Dolomites, Gröden: servicio de rescate aéreo de Ladinia, una asociación sin ánimo de lucro compuesta por 17 equipos de rescate de montaña.
- :: Senfter Holding Ag, Inninchen: red internacional del sector de la alimentación, finanzas, turismo y transporte, inmobiliario y rural, medios y compromiso con circuitos locales.
- :: Asociación de turismo del puerto de montaña Reschen Graun
- :: Clínica privada Brixsana de la ciudad de Bresanona
- :: Asociación de turismo Gsiesertal-Welsberg-Taisten



### El reto

- Requisitos especiales para la interconexión del Call Center con la línea de servicio de atención
- Modernización y reestructuración del sistema de telefonía anteriores



innovaphone gateway IP IP3011

### La solución

- Gateway VoIP innovaphone IP3011 como PBX central
- Teléfono de diseño innovaphone modelo IP232
- Comunicaciones Unificadas
- Implementación con WebRTC

---

:: Organización por un mundo solidario de Bresanona: una organización sin ánimo de lucro que desde hace más de 25 años presta apoyo a los países del sur.

:: Hotel de 3 estrellas Jaufentalerhof, en el municipio italiano de Racines.

Dr. Peter Nagler hace un balance muy positivo, tanto del nivel de satisfacción de la solución innovaphone para el sistema interno, como de la solución Hosting para clientes de empresa: "Raiffeisen OnLine está muy satisfecho con el sistema y cada uno de los clientes que utiliza ROL Voice Business está encantado con la solución de telefonía".

### Ventajas para el cliente

- Soluciones de Comunicaciones Unificadas como, por ejemplo, chat, presencia o Conferencing
- Integración del Call Center y funcionalidades específicas del cliente como, por ejemplo, cola de espera, transferencia automática de llamada, estadísticas, etc.
- WebRTC

---

## En resumen



### El usuario:

### Raiffeisen OnLine

- Sociedad filial de la empresa Raiffeisenverbandes Südtirol, el Landesbank Raiffeisen y la Südtiroler Raiffeisenkassen
- El proveedor italiano de servicios de internet fue fundado en 1997 y cuenta con unos 40 empleados
- Cuenta con una cartera de clientes con cerca de 40.000 clientes particulares y empresas

### El reto:

- Requisitos especiales para la interconexión del Call Center con la línea de servicio de atención
- Modernización y reestructuración del sistema de telefonía anterior

### La solución:

- Gateway VoIP innovaphone IP3011 como PBX central
- Teléfono de diseño innovaphone modelo IP232
- Comunicaciones Unificadas
- Implementación con WebRTC

### Ventajas para el cliente:

- Soluciones de Comunicaciones Unificadas como, por ejemplo, chat, presencia o Conferencing
- Integración del Call Center y funcionalidades específicas del cliente como, por ejemplo, cola de espera, transferencia automática de llamada, estadísticas, etc.
- 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 07/2017)

Declina toda responsabilidad resultante de errores, plazo de entrega y eventuales. Modificaciones técnicas.

Podrá consultar otros casos de éxito en nuestra página web:  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)

**innovaphone**   
PURE IP COMMUNICATIONS