

## innovaphone Case Study

### Le fournisseur de services internet mise doublement sur innovaphone : pour sa téléphonie interne et en tant que solution hébergée pour ses clients



## Raiffeisen OnLine GmbH:

La société Raiffeisen OnLine GmbH est une filiale de la coopérative Raiffeisenverband du Trentin-Haut-Adige, de la banque Raiffeisen Landesbank et des caisses d'épargnes Raiffeisenkassen du Trentin-Haut-Adige. La société a été fondée en 1997 avec pour mission d'équiper le groupe bancaire Raiffeisen avec des applications IT et Web, ainsi que de fournir aux entreprises et aux particuliers du Trentin-Haut-Adige des connexions et services internet.

L'équipe de Raiffeisen OnLine compte 43 membres et prend en charge entre-temps plus de 40.000 particuliers et entreprises. Le fournisseur de services internet italien mise doublement sur le système innovaphone PBX allemand : pour sa propre téléphonie et en tant que solution hébergée pour ses clients.



*La solution complète tout-en-un d'innovaphone nous a convaincus. Les systèmes sont modulaires et évolutifs et peuvent être connectés avec flexibilité aux installations téléphoniques existantes !*



**Dr. Peter Nagler**  
Directeur chez Raiffeisen OnLine

---

## Le système innovaphone PBX convainc par sa flexibilité et par son évolutivité modulaire

### Un système innovaphone PBX en tant que solution de téléphonie interne

Dès sa fondation en 1997, la société Raiffeisen OnLine téléphonait déjà en interne via le réseau internet. Fin 2016 l'infrastructure de communication devant être restructurée et modernisée les responsables avaient opté pour un nouveau système innovaphone PBX. Une passerelle VoIP innovaphone IP3011 a été installée comme IPBX central à Bolzano. Les 43 employés du fournisseur IT italien sont connectés au système IPBX par des téléphones innovaphone designs et performants de type IP IP232 qui disposent d'un grand écran tactile avec fonctionnalités d'applications, consomment peu d'énergie, possèdent une qualité vocale impeccable et sont équipés de connexions USB standard. La solution propose des fonctions spéciales pour les groupes d'appel, des renvois et transferts d'appels au sein des différents services, ainsi que l'activation de conférences audio. Le standard ouvert WebRTC a été implémenté sur le site Website Raiffeisen OnLine ([www.raiffeisen.net](http://www.raiffeisen.net)) : il permet aux employés de travailler n'importe où, en se connectant au système innovaphone PBX de leur entreprise via une connexion navigateur.

La nouvelle solution VoIP devait surtout répondre aux exigences spéciales du centre d'appels de Raiffeisen OnLine et de son service d'assistance téléphonique : files d'attente, durées de connexion/déconnexion, activation directe de la fiche client, transfert automatique, redirection de l'appel en fonction des horaires programmés, intégration d'un « Infowall » avec affichage du statut en temps réel, ainsi que le relevé statistique de tous les appels et de toutes les activités. Ces fonctionnalités essentielles devaient toutes être fournies par la nouvelle solution de communication - le système innovaphone PBX a répondu en tous points à ces exigences.

### Le système innovaphone PBX – solution hébergée ou « inhouse » pour les entreprises clientes

Parallèlement à la restructuration de l'infrastructure chez Raiffeisen OnLine, la société s'était fixée pour objectif de fournir à ses entreprises clientes une solution VoIP tout aussi flexible et innovante et cherchait à cet effet un partenaire expérimenté avec une solution VoIP complète. Après examen des systèmes disponibles sur le marché, la décision avait là-aussi été prise en faveur du système innovaphone PBX. Le Dr. Peter Nagler, Directeur chez Raiffeisen OnLine, s'exprime sur les raisons qui ont motivés ce choix : « La



Dr. Peter Nagler  
Directeur chez Raiffeisen OnLine

#### Le client - Raiffeisen OnLine

- Filiale de la coopérative Raiffeisenverband du Trentin-Haut-Adige, de la banque Raiffeisen Landesbank et des caisses d'épargnes Raiffeisenkassen du Trentin-Haut-Adige
- Fondée en 1997, la société de service internet italienne emploie plus de 40 collaborateurs
- Assure la prise en charge de plus de 40.000 clients privés et professionnels



Téléphone innovaphone Design IP232

solution complète tout-en-un d'innovaphone nous a convaincus. Les systèmes sont modulaires et évolutifs et peuvent être connectés au besoin avec flexibilité aux installations téléphoniques existantes. Outre la visiophonie, l'application mobile permet de téléphoner via le concept « One-Number ». Le WebRTC de surcroît autorise l'intégration de pages Web que nous avons réalisées pour nos clients. »

Un concept basé sur le système innovaphone PBX a été développé et désormais commercialisé dans la région du Trentin-Haut-Adige sous le nom de ROL Voice Business. Il s'adresse plus particulièrement aux TPE et PME qui ont besoin d'une solution tout-en-un performante. Quelques années auparavant déjà, une solution de téléphonie avait été développée pour les particuliers sous le nom de ROL Voice et lancée avec succès dans la région. L'aspect économique, d'une part, et la convivialité de la solution, d'autre part, étaient importants pour la solution professionnelle.

La flexibilité de l'infrastructure est une autre exigence centrale surtout pour les TPE et PME. C'est justement là que le concept d'hébergement du système innovaphone PBX a marqué le plus de points, le nombre d'utilisateurs pouvant être augmenté facilement à tout moment. « L'échange d'information en temps réel est devenu indispensable pour l'univers professionnel. Afin de se démarquer de la concurrence, les TPE et PME du Trentin-Haut-Adige ont besoin d'une solution innovante, facile à utiliser tout en étant économique. ROL Voice Business est adapté sur mesure à la taille de chaque entreprise et accompagne avec flexibilité l'évolution de son développement » explique Dr. Peter Nagler. Les clients disposent exactement des mêmes fonctionnalités que celles qui sont utilisées en interne chez Raiffeisen OnLine : l'application mobile ROL Voice , permettant à tous les employés d'être joignables partout via téléphonie internet – et ce sous le même numéro (concept One-Number) dans le monde entier. Ils utilisent également des applications de communications unifiées comme le Tchat, gestion de présence ou Conferencing, et en ce qui concerne la téléphonie, toutes les fonctionnalités Business, telles que la messagerie vocale, renvoi d'appel, transfert d'appel, informations de présence/absence, etc. « Entre-temps, plus de 120 entreprises déjà utilisent la solution VoIP ROL Voice Business dans le Trentin-Haut-Adige », souligne Dr. Nagler.

## Des clients satisfaits de l'hébergement fourni par Raiffeisen OnLine

La clientèle de la société Raiffeisen OnLine, qui utilise la solution hébergée basée sur le système innovaphone PBX est très diversifiée et à l'image de la flexibilité de la solution. Des entreprises renommées du Trentin-Haut-Adige utilisent entre autres l'offre packagée ROL Voice Business :

:: Aiut Alpin Dolomites, à Val Gardena : le secours aérien de la région Ladine des Dolomites est une organisation à but non-lucratif composée de 17 équipes de sauvetage en montagne.



### Le challenge

- Intégration du centre d'appel avec assistance téléphonique
- Modernisation et restructuration de l'infrastructure de communication existante



Passerelle VoIP innovaphone IP3011

### La solution

- Passerelle VoIP innovaphone IP3011 en tant que PBX central
- Téléphone innovaphone Design IP232
- Communications unifiées
- Implémentation du WebRTC

- 
- :: Senfter Holding Ag, à San Candido : un réseau international dans les domaines de l'alimentation, des finances, du tourisme & transport, de l'immobilier et de l'agriculture, des médias et de l'engagement pour les initiatives locales.
  - :: Office du tourisme à Reschenpass Curon
  - :: Brixsana Clinique privée à Bressanone
  - :: Office du tourisme à Valle di Casies- Monguelfo-Tesido
  - :: « Organisation für eine Solidarische Welt, Brixen » : Organisme indépendant à but non-lucratif qui soutient depuis plus de 25 ans des projets dans de nombreux pays.
  - :: L'hôtel 3 étoiles S Jaufentalerhof à Racines.

Pour conclure, le Dr. Peter Nagler tire un bilan positif, aussi bien en ce qui concerne la satisfaction en interne pour la solution innovaphone, que du point de vue de la solution d'hébergement pour les entreprises clientes : « La Raiffeisen OnLine est très satisfaite de sa propre installation et tous les clients qui utilisent ROL Voice Business dans leur entreprise, sont entièrement convaincus par la solution de communication tout-en-un. »

#### Les avantages pour le client

- Utilisation d'applications de communications unifiées comme le Tchat, la Gestion de présence ou Conferencing
- Intégration du centre d'appel avec de nombreuses exigences individuelles : file d'attente, transfert automatique, statistiques etc.
- Utilisation du WebRTC

---

## En bref



### Le client :

## Raiffeisen OnLine

- Filiale de la coopérative Raiffeisenverband du Trentin-Haut-Adige, de la banque Raiffeisen Landesbank et des caisses d'épargnes Raiffeisenkassen du Trentin-Haut-Adige
- Fondée en 1997, la société de service internet italienne emploie plus de 40 collaborateurs
- Assure la prise en charge de plus de 40.000 clients privés et professionnels

### Le challenge :

- Intégration du centre d'appel avec assistance téléphonique
- Modernisation et restructuration de l'infrastructure de communication existante

### La solution :

- Passerelle VoIP innovaphone IP3011 en tant que PBX central
- Téléphone innovaphone Design IP232
- Communications unifiées
- Implémentation du WebRTC

### Les avantages pour le client :

- Utilisation d'applications de communications unifiées comme le Tchat, la Gestion de présence ou Conferencing
- Intégration du centre d'appel avec de nombreuses exigences individuelles : file d'attente, transfert automatique, statistiques etc.
- Utilisation du 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)  
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

**Vous trouverez tous nos case studies sous:**  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)

**innovaphone**   
PURE IP COMMUNICATIONS