

innovaphone Case Study

Il Provider alto atesino punta doppiamente su innovaphone: da un lato per la propria struttura di comunicazione interna, dall'altro per la soluzione di hosting che offre alla sua clientela



Raiffeisen OnLine

La Raiffeisen OnLine S.r.l. è una società della Federazione Cooperative Raiffeisen Alto Adige, della Cassa Centrale Raiffeisen e delle Casse Rurali Raiffeisen dell'Alto Adige. L'azienda è stata creata nel 1997 con lo scopo di dotare l'intera organizzazione Raiffeisen di tutte le necessarie strutture informatiche e web, oltre che per fornire connessioni e servizi internet ad imprese ed unità abitative dell'Alto Adige.

Il team della Raiffeisen OnLine, composto da 43 persone, è arrivato attualmente a gestire oltre 40.000 clienti, tra privati ed aziendali. Il fornitore di servizi internet dell'Alto Adige si serve doppiamente del PBX innovaphone di Sindelfingen; da un lato per la propria struttura di comunicazione interna, dall'altro per la soluzione di hosting che offre alla sua clientela.



La soluzione completa allround di innovaphone ci ha convinti. I sistemi si lasciano espandere modularmente e, al bisogno, anche connettere flessibilmente con le già presenti installazioni telefoniche!



Dr. Peter Nagler
Direttore della Raiffeisen OnLine

Il PBX innovaphone convince per la sua flessibilità e possibilità di espansione modulare

Il PBX innovaphone come soluzione aziendale interna

Già dalla sua fondazione, nell'anno 1997, alla Raiffeisen OnLine si telefonava via internet. Alla fine del 2016 è stata effettuata una ristrutturazione e modernizzazione interna. I responsabili hanno scelto il PBX innovaphone quale base del nuovo sistema. Per questo è stato installato un gateway VoIP innovaphone IP3011 come PBX centrale a Bolzano. I 43 dipendenti del fornitore di servizi altoatesino sono collegati al sistema tramite moderni telefoni di design innovaphone. I telefoni IP232 dispongono di un ampio touch display e di una quantità di applicazioni funzionali, consumano poca energia, offrono un'ottima qualità voce e sono forniti di porte USB standard. Speciali funzioni di gruppo, deviazioni di chiamata ed inoltro di chiamate all'interno dei reparti, così come la possibilità di impostare conferenze, sono ulteriori particolarità che caratterizzano il sistema. Sulla pagina web della Raiffeisen OnLine (www.raiffeisen.net) è stato implementato lo standard aperto WebRTC, il quale permette al personale di instaurare una connessione via browser con il PBX innovaphone aziendale da qualunque posto essi si trovino.

Con la sua Hotline per il supporto telefonico, è stato in particolar modo il Call Center della Raiffeisen OnLine a richiedere dei requisiti speciali alla nuova soluzione VoIP: messa in attesa della chiamata, tempi di login e logout, richiamo diretto della scheda tecnica del cliente, inoltro automatico, allocazione delle chiamate secondo limiti di tempo predeterminati, integrazione di uno schermo informativo su cui venisse visualizzato lo stato in tempo reale, così come la rilevazione statistica di tutte le telefonate ed attività, erano le funzionalità centrali che avrebbero dovuto essere svolte dalla nuova soluzione di comunicazioni e che, in effetti, vengono ora integralmente gestite dal nuovo PBX innovaphone.

Il PBX innovaphone a scelta: soluzione hosting oppure on premise per le aziende clienti

Parallelamente al riammodernamento della propria infrastruttura interna, nella Raiffeisen OnLine ci si è posti l'obiettivo di offrire anche alle aziende clienti una soluzione VoIP che fosse allo stesso modo flessibile ed innovativa. Ciò rendeva però necessaria l'individuazione di un partner che potesse offrire una soluzione VoIP completa. Dopo un esame dei sistemi presenti sul mercato, anche qui la scelta è caduta sul PBX innovaphone. Il Dr. Peter Nagler, direttore della Raiffeisen OnLine, illustra così le ragioni decisive della scelta: "La soluzione completa allround di innovaphone ci ha convinti. I sistemi si lasciano espandere



Dr. Peter Nagler
Direttore della Raiffeisen OnLine

Il Cliente - Raiffeisen OnLine

- Società della Federazione Cooperative Raiffeisen Alto Adige, della Cassa Centrale Raiffeisen e delle Casse Rurali Raiffeisen dell'Alto Adige
- Il fornitore di servizi internet dell'Alto Adige, il cui team è costituito da 43 collaboratori, è stato fondato nel 1997
- Gestisce oltre 40.000 clienti, tra privati e aziendali



Telefoni di design innovaphone IP232

modularmente e, al bisogno, anche connettere flessibilmente con le già presenti installazioni telefoniche. Oltre alla videotelefonia è possibile effettuare chiamate anche con la app mobile seguendo il One-Number-Concept. In più, il WebRTC permette il collegamento su siti web che noi abbiamo realizzato per i nostri clienti aziendali.”

Sulla base del PBX innovaphone è quindi stato sviluppato un concetto mirato, che viene ora offerto in ambito regionale in Alto Adige con il nome di ROL Voice Business. Si tratta di un concetto particolarmente adatto alle piccole e medie imprese che hanno bisogno di una soluzione allround. Già negli anni scorsi era stata sviluppata all’interno dell’azienda una soluzione telefonica che, con il nome di ROL Voice, era stata introdotta con successo per unità abitative private nella regione. Nel caso della soluzione per le aziende era importante innanzitutto l’aspetto dei costi, e poi la facilità di utilizzo della soluzione. Un altro requisito fondamentale, soprattutto per piccole e medie imprese, è la flessibilità dell’infrastruttura. Proprio su questo punto si è potuto puntare in modo particolare attraverso il concetto di hosting con il PBX innovaphone, in quanto il numero degli utenti può essere incrementato in qualsiasi momento senza difficoltà. “Nel mondo del lavoro lo scambio di informazioni in tempo reale è ormai diventato un fattore irrinunciabile. Le piccole e medie imprese altoatesine hanno bisogno di una soluzione innovativa che sia facile da utilizzare ed al tempo stesso economica per distinguersi dalla concorrenza. Il ROL Voice Business viene confezionato su misura in base alla dimensione aziendale e cresce in modo flessibile parallelamente allo sviluppo stesso dell’azienda”, spiega il Dr. Peter Nagler. In tutto ciò, a disposizione dei clienti si trovano le stesse funzionalità che presso la Raiffeisen OnLine vengono utilizzate internamente a livello aziendale: la app mobile ROL Voice Business, attraverso la quale i dipendenti sono sempre e dovunque raggiungibili per mezzo della telefonia internet – e questo in tutto il mondo con lo stesso numero (One-Number-Concept); applicazioni di Unified Communication come chat, presenza o conferenza; e, relativamente alla telefonia, l’insieme delle funzioni di segreteria telefonica, deviazione di chiamata, inoltro di chiamata, comunicazioni di assenza, ecc. “Al momento attuale, già più di 120 aziende in Alto Adige utilizzano la soluzione VoIP ROL Voice Business”, sottolinea Nagler.

Clienti di hosting soddisfatti della Raiffeisen OnLine

La clientela della Raiffeisen OnLine che utilizza la soluzione hosting sulla base del PBX innovaphone è molto diversificata e rispecchia la flessibilità della soluzione. Tra gli altri, utilizzano il pacchetto ROL Voice Business anche le seguenti rinomate aziende dell’Alto Adige:

- :: Aiut Alpin Dolomites, Val Gardena: l’elisoccorso del territorio ladino delle Dolomiti è un’associazione no profit ed è formata da 17 squadre di soccorso alpino.
- :: Senfter Holding S.p.A., San Candido: una rete internazionale nei settori alimentari, finanze, turismo e trasporti, immobili ed agricoltura, media e coinvolgimento in iniziative locali.
- :: Azienda Turistica Passo Resia, Curon



La sfida

- Requisiti speciali legati all’implementazione del Call-Center con Hotline per il supporto telefonico
- Ristrutturazione e modernizzazione dell’infrastruttura di comunicazione interna



Gateway VoIP innovaphone IP3011

La soluzione

- Gateway VoIP innovaphone IP3011 come PBX centrale
- Telefoni di design innovaphone IP232
- Unified Communication
- Implementazione di WebRTC

-
- :: Brixana Clinica privata, Bressanone
 - :: Azienda Turistica Val Casies-Monguelfo-Tesido
 - :: Organizzazione per un mondo solidale, Bressanone: un'organizzazione no profit indipendente, che da oltre 25 anni sostiene progetti nei paesi del sud del mondo.
 - :: Hotel Jaufentalerhof, 3 stelle S, Racines.

Concludendo, il Dr. Peter Nagler tratteggia un quadro molto positivo, sia per quanto riguarda la soddisfazione concernente la soluzione innovaphone all'interno della propria azienda, sia in riferimento alla soluzione hosting per le aziende clienti: "La Raiffeisen OnLine è molto soddisfatta della propria infrastruttura, e i clienti che utilizzano nella loro azienda il ROL Voice Business sono pienamente convinti di questa soluzione di comunicazione allround."

I vantaggi per il cliente

- Utilizzo di soluzioni di Unified Communication quali chat, presenza o conferenza
- Integrazione del Call-Center inclusi tutti i requisiti specifici del cliente come coda di chiamata, inoltro automatico, rilevazione statistica ecc.
- Utilizzo di WebRTC

In un colpo d'occhio



Il cliente:

Raiffeisen OnLine

- Società della Federazione Cooperative Raiffeisen Alto Adige, della Cassa Centrale Raiffeisen e delle Casse Rurali Raiffeisen dell'Alto Adige
- Il fornitore di servizi internet altoatesino, il cui team è costituito da 43 collaboratori, è stato fondato nel 1997
- Gestisce oltre 40.000 clienti, tra privati e aziendali

La sfida:

- Requisiti speciali legati all'implementazione del Call Center con Hotline per il supporto telefonico
- Ristrutturazione e modernizzazione dell'infrastruttura di comunicazione interna

La soluzione:

- Gateway VoIP innovaphone IP3011 come PBX centrale
- Telefoni di design innovaphone IP232
- Unified Communication
- Implementazione di WebRTC

Vantaggi per il cliente:

- Utilizzo di soluzioni di Unified Communication quali chat, presenza o conferenza
- Integrazione del Call Center inclusi tutti i requisiti specifici del cliente come coda di chiamata, inoltro automatico, rilevazione statistica ecc.
- Utilizzo di 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)
Salvo errori, modifiche tecniche e disponibilità di fornitura.

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

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS