

## innovaphone Case Study

### Włoski dostawca usług internetowych wybrał system innovaphone PBX dla telefonii firmowej i jako rozwiązanie hostingowe dla swoich klientów



## Raiffeisen OnLine GmbH:

Raiffeisen OnLine GmbH jest spółką zależną Raiffeisenverband Südtirol, Raiffeisen Landesbank oraz Raiffeisenkassen w Tyrolu Południowym (Südtirol, Włochy). Firma została założona w 1997 roku, a celem jej było wyposażenie organizacji Raiffeisen w IT i w aplikacje internetowe oraz zapewnienie firmom i gospodarstwom domowym w Tyrolu Południowym połączeń i usług internetowych.

W Raiffeisen OnLine zespół składający się z 43 pracowników odpowiedzialny jest za ponad 40.000 klientów indywidualnych i korporacyjnych. Włoski dostawca usług internetowych postawił dwa razy na rozwiązanie innovaphone PBX: w wewnętrznej telefonii firmowej oraz w rozwiązaniu hostingowym dla swoich klientów.



*Rozwiązanie innovaphone przekonało nas, ponieważ jest to rozwiązanie kompletne, które można rozszerzać o nowe moduły i w razie potrzeby elastycznie łączyć z istniejącymi systemami telefonicznymi!*



**Dr Peter Nagler**  
Dyrektor Raiffeisen OnLine

# System innovaphone PBX charakteryzuje się elastycznością i możliwością rozbudowy modułowej

## innovaphone PBX: rozwiązanie dla telefonii firmowej

Od czasu założenia firmy w 1997 r. Raiffeisen OnLine korzysta z Internetu do prowadzenia firmowych rozmów wewnętrznych. Pod koniec 2016 r. nadszedł czas na reorganizację i modernizację infrastruktury komunikacyjnej. Osoby odpowiedzialne za IT wybrały system innovaphone PBX. Brama VoIP innovaphone IP3011 została zainstalowana jako centralna PBX w Bozen. 43 pracowników firmy korzysta z systemu telekomunikacyjnego za pośrednictwem innowacyjnych telefonów IP firmy innovaphone. Telefony IP innovaphone IP232 posiadają duże ekrany dotykowe, różnorodne aplikacje, standardowe porty USB, gwarantują niskie zużycie energii oraz optymalną jakość głosu. Oprócz specjalnych funkcji grupowych, dostępne są różnorodne inne funkcje, takie jak np. organizowanie konferencji, przekierowanie i przełączanie połączeń, przekazywanie połączeń z konsultacją lub bez i inne. Na stronie internetowej Raiffeisen OnLine ([www.raiffeisen.net](http://www.raiffeisen.net)) dokonano implementacji otwartego standardu WebRTC, który za pośrednictwem przeglądarki umożliwia pracownikom tworzenie w dowolnym miejscu stanowiska pracy opartego na firmowym systemie innovaphone PBX.

Call Center Raiffeisen OnLine z infolinią pomocy technicznej postawił wysokie wymagania w stosunku do nowego rozwiązania VoIP: kolejki połączeń oczekujących, czas logowania i wylogowania, bezpośrednie połączenie z arkuszem danych klienta, automatyczne przekierowanie, alokacja połączeń wg wskazówek czasowych, integracja Infowall do wyświetlania statusu w czasie rzeczywistym, a także statystyczny zapis wszystkich połączeń i działań – to najważniejsze funkcje potrzebne do realizacji nowego rozwiązania komunikacyjnego - innovaphone PBX spełniła wszystkie wymagania.

## System innovaphone PBX jako rozwiązanie Hosting lub Inhouse dla klientów korporacyjnych

Celem Raiffeisen OnLine było oprócz modernizacji firmowej infrastruktury komunikacyjnej przygotowanie oferty dla klientów korporacyjnych z równie elastycznym i innowacyjnym rozwiązaniem VoIP. W tym celu konieczne było znalezienie doświadczonego partnera z kompletnym rozwiązaniem VoIP. Po zapoznaniu się z systemami dostępnymi na rynku, wybór padł na system innovaphone PBX. Dr Peter Nagler, dyrektor Raiffeisen OnLine, wymienił powody, dla których wybrano innovaphone: „Rozwiązanie innovaphone przekonało nas, ponieważ jest to rozwiązanie kompletne, które można rozszerzać o nowe moduły i w razie potrzeby elastycznie łączyć z istniejącymi systemami telefonicznymi. Oprócz



Dr Peter Nagler  
Dyrektor Raiffeisen OnLine

### Klient - Raiffeisen OnLine

- Spółka zależna Raiffeisenverband Südtirol (Stowarzyszenie Raiffeisen), Raiffeisen Landesbank oraz Raiffeisenkassen w Tyrolu Południowym (Włochy)
- Firma włoska założona w 1997, która zatrudnia ponad 40 pracowników
- Baza klientów obejmuje 40.000 klientów prywatnych i firmowych



Telefon IP innovaphone IP232

połączeń telefonicznych z wideo, możliwe są połączenia wykonywane przez aplikację mobilną, która zawiera koncepcję innovaphone „One Number Concept”. WebRTC pozwala na integrację stron internetowych, które wdrożyliśmy dla naszych klientów korporacyjnych”.

Na bazie innovaphone PBX opracowano koncepcję, która oferowana jest w sprzedaży na terenie Tyrolu Południowego pod nazwą ROL Voice Business. Oferta skierowana jest przede wszystkim do małych i średnich firm, które potrzebują nowoczesnego i wszechstronnego rozwiązania. Już w poprzednich latach powstało rozwiązanie telefoniczne pod nazwą ROL Voice, które zostało z powodzeniem zainstalowane w gospodarstwach domowych w tym regionie. Ważnym aspektem w przypadku rozwiązania dla klientów korporacyjnych były niskie koszty i prosta obsługa systemu. Innym kluczowym wymogiem stawianym głównie przez małe i średnie przedsiębiorstwa jest elastyczność infrastruktury. Dokładnie w tym zakresie koncepcja hostingowa innovaphone jest doskonałym rozwiązaniem, ponieważ liczba użytkowników może zostać w dowolnym momencie rozszerzona. „W świecie biznesu wymiana informacji w czasie rzeczywistym stała się niezbędną. Małe i średnie firmy w Tyrolu Południowym potrzebują innowacyjnego rozwiązania, które jest łatwe w użyciu, niedrogie i wyróżnia się wśród konkurencji. ROL Voice Business jest dostosowane do wielkości firmy i „rośnie” wraz z rozwojem firmy”, powiedział Dr Peter Nagler. Klienci mają dostęp do dokładnie tych samych funkcji, z których korzysta wewnętrznie Raiffeisen OnLine: aplikacja mobilna ROL Voice Business App, dzięki której pracownicy są osiągalni zawsze i wszędzie za pośrednictwem telefonii internetowej pod tym samym numerem telefonu na całym świecie (One-Number-Concept), aplikacji Unified Communications, takich jak Chat, Presence lub Conferencing oraz ze wszystkich standardowych funkcji telefonicznych takich jak, poczta głosowa, przełączanie, przekierowywanie, parkowanie połączeń, itd. „Do tej pory już ponad 120 firm w Tyrolu Południowym korzysta z rozwiązania VoIP ROL Voice Business”, podsumował Dr Nagler.

## Zadowoleni klienci korzystający z rozwiązania hostingowego Raiffeisen OnLine

Baza klientów Raiffeisen OnLine, która korzysta z rozwiązania hostingowego w oparciu o system innovaphone PBX jest zróżnicowana i odzwierciedla elastyczność rozwiązania. Znane firmy w Tyrolu Południowym, które korzystają z rozwiązania ROL Voice Business, to między innymi:

- :: Aiut Alpin Dolomites, Gröden: Ratownictwo lotnicze w Ladynii w Dolomitach jest organizacją, która składa się z 17 górskich zespołów ratowniczych.
- :: Senfter Holding Ag, Innichen: Międzynarodowa sieć obejmująca żywność, finanse, turystykę & transport, nieruchomości i rolnictwo, media i zaangażowanie w lokalnych obwodach.
- :: Stowarzyszenie Turystyczne Reschenpass Graun
- :: Brixsana Prywatna Klinika w Brixen
- :: Stowarzyszenie Turystyczne Gsiesertal-Welsberg-Taisten



### Postawione cele i zadania

- Szczególne wymagania dotyczące integracji call center za pośrednictwem infolinii telefonicznej
- Modernizacja i restrukturyzacja istniejącej infrastruktury komunikacyjnej



innovaphone brama VoIP3011

### Rozwiązanie

- Brama innovaphone VoIP Gateway IP3011 jako centralna PBX
- Nowoczesne telefony innovaphone IP232
- Unified Communications
- Implementacja WebRTC

---

:: Organizacja Solidarności Światowej, Brixen: niezależna organizacja non-profit, która wspiera projekty w krajach południowych od ponad 25 lat.

:: 3-gwiazdkowy S-Hotel Jaufentalerhof, Ratschings.

Końcowe podsumowanie Dr Peter Nagler jest bardzo pozytywne, zarówno wewnętrznego rozwiązania innovaphone, z którego korzysta Raiffeisen OnLine, jak również rozwiązania hostingowego dla klientów korporacyjnych: „Raiffeisen OnLine jest bardzo zadowolony z wewnętrznej infrastruktury komunikacyjnej, a klienci, którzy korzystają z rozwiązania ROL Voice Business są całkowicie przekonani do kompletnego rozwiązania komunikacyjnego innovaphone“.

#### Korzyści dla klienta

- Aplikacje Unified Communications, takie jak Chat, Presence i Conferencing
- Integracja call center z uwzględnieniem wszystkich wymagań klienta, takich jak kolejki połączeń oczekujących, automatycznego przekazywania połączeń, statystycznego zapisu wszystkich połączeń
- Możliwość korzystania z usługi WebRTC

---

## W skrócie



- Klient:** **Raiffeisen OnLine**
- Spółka zależna Raiffeisenverband Südtirol (Stowarzyszenie Raiffeisen), Raiffeisen Landesbank oraz Raiffeisenkassen w Tyrolu Południowym (Włochy)
  - Firma włoska założona w 1997, która zatrudnia ponad 40 pracowników
  - Baza klientów obejmuje 40.000 klientów prywatnych i firmowych
- Postawione cele i zadania:**
- Szczególne wymagania dotyczące integracji call center za pośrednictwem infolinii telefonicznej
  - Modernizacja i restrukturyzacja istniejącej infrastruktury komunikacyjnej
- Rozwiązanie:**
- Brama innovaphone VoIP Gateway IP3011 jako centralna PBX
  - Nowoczesne telefony innovaphone IP232
  - Unified Communications
  - Implementacja WebRTC
- Korzyści dla klienta:**
- Aplikacje Unified Communications, takie jak Chat, Presence i Conferencing
  - Integracja call center z uwzględnieniem wszystkich wymagań klienta, takich jak kolejki połączeń oczekujących, automatycznego przekazywania połączeń, statystycznego zapisu wszystkich połączeń
  - Możliwość korzystania z usługi 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)

Z zastrzeżeniem wystąpienia możliwych błędów, zmian technicznych raz modyfikacji warunków dostawy.

Inne przykładowe wdrożenia – Case Study znajdują się tutaj:  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)