

innovaphone Case Study

Rustichella d'Abruzzo, die handwerklich gemachte Pasta par excellence, setzt bei der Telefonie ebenfalls auf Exzellenz: Auf die VoIP-Lösung von innovaphone



Rustichella d'Abruzzo

Die geschäftlichen Aktivitäten des Unternehmens begannen im Jahr 1924, als Gaetano Sergiacomo, der Großvater der heutigen Firmenbesitzer und Sohn einer berühmten Handwerkerfamilie von Müllern, beschloss, die Pastificio Gaetano Sergiacomo zu gründen.

Seither wird die „Pasta di Tanuccio“ in den besten Restaurants auf der ganzen Welt geschätzt – so beispielsweise vom DEAN & DELUCA in New York. Einen italienischen Kunden, den jeder kannte? Luciano Pavarotti.



„
Jedes Jahr reisen wir weltweit in 60 Länder, um unsere Pasta in ihrer Eigenschaft als Botschafter für „Made in Italy“ vorzustellen. Unsere Pasta steht für eine gesunde Lebensweise, die Tradition, Qualität und Handwerkskunst bewahrt!

„
Maria Stefania Peduzzi
Geschäftsführerin Rustichella

Tradition und Innovation: Eine perfekte Union

„Wir sind in 63 Ländern präsent, von Australien bis zu den USA und mit einem Umsatz, der zu 80% aus dem Ausland kommt. Wir garantieren handwerkliche Produkte mit hochwertigem Grieß und Gußwerkzeug aus Bronze“ erklärt Giancarlo D’Annibale, leitender Geschäftsführer von Rustichella. „Unsere Familie zeichnet aus, dass man zusammen arbeitet, um maximale Ergebnisse zu erreichen. Jeder Einzelne wird gebraucht – und nicht zuletzt auch die Technologie. Wir haben erkannt, dass wir durch die starke Zunahme der Kommunikation zwischen den einzelnen Firmenstandorten und mit den Kunden im Ausland eine moderne Kommunikationslösung benötigen, welche uns fortschrittlichste Funktionalität anbietet und gleichzeitig eine Senkung der laufenden Kosten ermöglicht. Wir haben beschlossen, VoIP einzusetzen und uns für eine innovaphone Lösung entschieden.“

Erneuerung der Infrastruktur

„Wir hatten eine proprietäre IP Telefonanlage, eine 3Com NBX mit circa 50 Teilnehmern. Rustichella wollte VoIP Leitungen aktivieren, um die Anzahl der möglichen Gespräche zu erhöhen und gleichzeitig die Kosten zu senken. Obwohl die NBX-Lösung noch von uns supported wurde, war sie von HP, die 3Com gekauft hatten, seit rund 7 Jahren nicht mehr weiterentwickelt worden“, erklärt Paolo Bocci, Geschäftsführer der TED Ingeneria di Sistemi, einem italienischen innovaphone Reseller und Projektverantwortlicher. „Rustichella wünschte sich Telefone mit einem modernen Interface, Unified Communications Funktionalitäten sowie einen modernen Vermittlungsplatz. Da zudem viele Kundenanrufe gemanaged werden, wollte man am Telefon auch den Namen des Kunden angezeigt bekommen und nicht nur die Telefonnummer. Die Firma TED, seit Jahren das Systemhaus von Rustichella, wurde auch in diesem Fall beauftragt, die neue Infrastruktur zu planen.“

Projekt und umgesetzte Lösungen

Im Stammsitz in Pianella wurde ein VoIP Gateway IP800 installiert und über Richtfunkstrecken mit den beiden abgesetzten Produktions- und Lager-Standorten verbunden. Die Telefone vom Typ IP110 wurden durch IP111-Modelle mit auf den UC-Client myPBX abgestimmter, graphischer Oberfläche ersetzt. Alle Nutzer haben jetzt Zugriff auf myPBX. Ein IQM (innovaphone Queue Monitor) wird verwendet, um das Verkaufs-Call-Center zu überwachen, die Antwortzeiten zu kontrollieren und verpasste Anrufe nachzuverfolgen. Auf der Applikationsplattform läuft das Reporting. Auf den Smartphones der leitenden Angestellten



Der Kunde – Rustichella d’Abruzzo

- Das 1924 in den Abruzzen gegründete Unternehmen vertreibt seine eigenen Produkte in 63 Ländern
- Die Produktion von Pasta mit strengen handwerklichen Methoden und Bronzeworkzeugen wird durch Saucen, Pesto, Sardellen und Öl etc. ergänzt
- Zertifiziert nach ISO9000, 14000, BRC, IFS

Die Herausforderung

- Modernisierung der Kommunikationsinfrastruktur
- Unified Communications Funktionalitäten
- Gegensprechanlagen in jedes Telefon integrieren
- Senkung der Telefonkosten



Ich reise in 60 Länder der Welt als Botschafter für Pasta „made in Italy“. Alten Stereotypen über die Pasta begegne ich mit der Dickköpfigkeit der richtigen Identität, die sich auf Tradition, Qualität und Handwerkskunst des Produktes stützt!



Gianluigi Peduzzi
Präsident

wurde eine App installiert, die deren Nutzung als interne Telefone ermöglicht sowie den Zugriff auf alle Unified Communications Funktionalitäten. Auch die Video-Gegensprechanlagen wurden eingebunden: Es ist jetzt möglich, am Telefon zu antworten, zu sehen, wer am Eingang steht und zu öffnen.

Zufriedenheit mit dem Status Quo, Ausblick auf zukünftige Projekte

Die neue Lösung hat sowohl zu einem besseren Verhältnis mit den Kunden und Lieferanten geführt als auch zu erheblichen Kostenersparnissen bei den Verbindungs- und Anschlussgebühren. Speziell die Installation der App auf den Smartphones ermöglicht auch die Kommunikation im Ausland ohne teure Roaming-Gebühren. Die innovaphone Lösung hat die Erwartungen des Kunden in Bezug auf einfache Bedienbarkeit, Konfiguration, Verfügbarkeit und Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten Funktionalitäten vollauf erfüllt.

„Wir planen, unser Call Center zu erweitern und den Kunden die Möglichkeit zu geben, Audio- und Video-Anrufe über WebRTC direkt aus unserer Firmen-Homepage heraus zu führen, speziell über die Seite <http://www.casaru-stichellain.com/contatti/>“ schließt Giancarlo D’Annibale. „Des weiteren planen wir, den Session Border Controller in Betrieb zu nehmen, um die Sicherheitsmaßnahmen zu verstärken - auch in Hinblick auf die geplante Erweiterung der unseren Kunden und Lieferanten zur Verfügung gestellten Dienste.“

Die Lösung

- innovaphone VoIP Gateway IP800
- Telefone innovaphone IP111
- myPBX für alle Teilnehmer
- Unified Communications Lösung von innovaphone

Vorteile für den Kunden

- Drastische Senkung der Telefonkosten
- Fortschrittlicher Vermittlungsplatz; Möglichkeit, mehr Anrufe abzuwickeln
- Hohe Skalierbarkeit, Ausbau jeweils angepasst an das Firmenwachstum
- Keine Roaming-Gebühren

Auf einen Blick



Kunde:

Rustichella d'Abruzzo

- Das 1924 in den Abruzzen gegründete Unternehmen vertreibt seine eigenen Produkte in 63 Ländern
- Die Produktion von Pasta mit strengen handwerklichen Methoden und Bronzewerkzeugen wird durch Saucen, Pesto, Sardellen und Öl etc. ergänzt
- Zertifiziert nach ISO9000, 14000, BRC, IFS

Herausforderung:

- Modernisierung der Kommunikationsinfrastruktur
- Unified Communications Funktionalitäten
- Gegensprechanlagen in jedes Telefon integrieren
- Senkung der Telefonkosten

Lösung:

- innovaphone VoIP Gateway IP800
- Telefone innovaphone IP111
- myPBX für alle Teilnehmer
- Unified Communications Lösung von innovaphone

Vorteile für den Kunden:

- Drastische Senkung der Telefonkosten
- Fortschrittlicher Vermittlungsplatz; Möglichkeit, mehr Anrufe abzuwickeln
- Hohe Skalierbarkeit, Ausbau jeweils angepasst an das Firmenwachstum
- Keine Roaming-Gebühren

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 © 2016 innovaphone® AG. (E 08/2016)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Weitere innovaphone Case Studies finden Sie unter:
www.innovaphone.com

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS