



Case Study

innovaphone AG - PURE IP-COMMUNICATIONS

:: Installazione VoIP PBX presso la Vergölst GmbH ::

Vergölst GmbH

Il servizio presso quello che in Germania è il più conosciuto rivenditore specializzato di pneumatici si scrive in maiuscolo. Ciò implica che i clienti di Vergölst raggiungano sempre facilmente i loro gommisti, anche quando questi, all'inizio della stagione invernale e primaverile, sperimentano un vero e proprio assalto di clienti. Per poter gestire meglio la distribuzione delle chiamate, facilitare la manutenzione delle apparecchiature e contemporaneamente ridurre lo sforzo connesso, circa 200 gommisti di Vergölst GmbH sono stati dotati di nuovi sistemi telefonici di innovaphone. Il processo di transizione estremamente impegnativo a livello logistico è stato seguito da alcera Kommunikationstechnik GmbH.

"Un buon servizio significa un buon viaggio". Con questo slogan accattivante fa pubblicità presso i clienti il più conosciuto rivenditore specializzato di pneumatici di Germania. Tra Friedrichshafen e Kiel, circa 350 gommisti offrono un servizio di personale specializzato sulle auto e questo da un otto decenni buoni. L'attività di Vergölst non si limita più da tempo al puro servizio pneumatici. L'azienda offre ai suoi clienti anche revisioni, servizio freni, installazione di filtri antiparticolato, parabrezza, ammortizzatori e manutenzione degli impianti di condizionamento dell'aria.

Componente obbligatoria del servizio al cliente: una buona raggiungibilità dei gommisti. Anche nell'era di Internet, in questo contesto una funzione chiave compete al telefono. Ciò spiega anche perché il reparto IT della società era alla disperata ricerca di una soluzione per unificare l'infrastruttura telefonica fra tutte le sedi. Fino alla col-

laborazione con innovaphone, presso le singole sedi aziendali si incontravano per lo più diverse differenti soluzioni di telecomunicazioni: dal sistema telefonico analogico fino a sistemi ISDN con uno o più canali in parte in affitto, in parte acquistati. La crescita selvaggia, conseguenza di una forte crescita, aveva avuto il suo prezzo: la manutenzione a distanza, oggi pratica comune, era impensabile. Amministrazione centrale dei PBX? Rapporto negativo. A questo si era aggiunto che l'infrastruttura PBX eterogenea non permetteva ostinatamente nessuna integrazione con sistemi ERP e CRM di Vergölst.

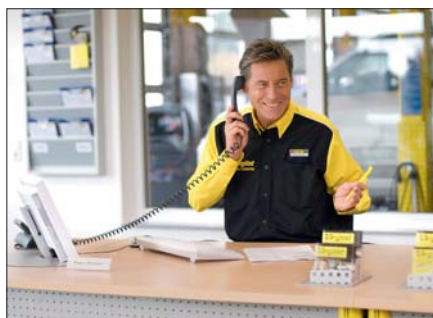
Un altro punto ancora causava mal di testa al Responsabile IT di Vergölst: i PBX dai gommisti non solo cadevano spesso, ma raggiungevano anche velocemente i loro limiti di capacità. Specialmente nel periodo di massimo splendore del cambio pneumatici, in primavera e in autunno, le filiali venivano sommerse da richieste di appuntamenti. Con questo assalto di chiamanti, i vecchi PBX venivano però sempre più spesso sovraccaricati. Nel peggiore dei casi, un cliente è stato in coda d'attesa per minuti: per una società service oriented come Vergölst una situazione insostenibile.

Per questo motivo i Responsabili IT dell'azienda hanno iniziato a cercare un'alter-

nativa incontrando ben presto innovaphone, un fornitore che avrebbe dovuto soddisfare le esigenti aspettative dell'azienda. Una infrastruttura di comunicazione uniforme, affidabile, flessibile e soprattutto conveniente per tutti i siti, semplice da amministrare e facilmente integrabile con i sistemi ERP e CRM sviluppati inhouse: questi i requisiti che Vergölst poneva al nuovo concetto di telefonia.

Della soluzione di innovaphone, i committenti hanno saputo particolarmente apprezzare il fatto che la manutenzione si effettua sull'unità centrale e tutte le modifiche possono essere facilmente replicate su tutti gli utenti collegati. Grazie al principio di innovaphone, la spesa di manutenzione si era ridotta in modo significativo. Di conseguenza, la manutenzione centrale del sistema dà allo specialista di pneumatici vantaggi economici tangibili. Se prima anche piccoli lavori di manutenzione nelle filiali dovevano essere eseguiti direttamente in loco da tecnici esterni addetti al servizio, oggi esperti interni risolvono il problema dalla sede della società. Tramite browser Web il reparto IT può accedere ad ogni dispositivo situato in un qualsiasi sito.

La soluzione di innovaphone ha convinto anche in termini di flessibilità. Anche i sistemi DECT esistenti dovevano essere



Il servizio da Vergölst si scrive in maiuscolo



inclusi nella nuova soluzione. Poiché il concetto di innovaphone opta assolutamente per standard aperti, non è stato un problema. Ma anche il buon rapporto prezzo-prestazioni era a favore del produttore di Sindelfingen. Oltre ai puri costi di acquisto, i Responsabili IT di Vergölst avevano in mente anche i costi operativi e di manutenzione. Alla valutazione complessiva di tutti i costi, il cosiddetto "total costs of ownership", innovaphone ha distanziato di gran lunga tutti gli altri fornitori.

Tuttavia, lo sforzo organizzativo e logistico della conversione è stato considerevole. Alla fine, prima è stato necessario creare le condizioni per poter installare i 290 sistemi con 685 telefoni di rete fissa e 420 telefoni cordless, nonché 65 amplificatori di trasmissione. Contemporaneamente all'installazione dei nuovi sistemi e per portare tutti i gommisti all'attuale stato tecnico uniforme, gli esercizi sono stati dotati del più recente stato della tecnologia con un cablaggio strutturato. Allo scopo dovevano essere posati tratti di cavo per una lunghezza totale di ca. 75.000 metri. Inoltre, i tecnici hanno installato nuovi armadi e circa 1.400 nuove prese.

Il team di alcera, il partner IT di Vergölst, ha fornito una prestazione logistica matura. Dopo il successo del completamento della fase pilota, i nuovi impianti sono stati consegnati in tre ondate tra agosto 2009 e agosto 2010, installati e dotati di un moderno Software di Reporting. Dalla fine del 2010 ogni sito dispone, inoltre, di una segreteria telefonica. Per gli almeno 350 gommisti, sparsi in tutta la Repubblica, ciò ha richiesto una pianificazione estremamente sofisticata ed anche qualche straordinario alla sera o nei fine settimana.

L'approccio pragmatico ha fatto una forte impressione sui Responsabili IT di Vergölst. Gli ingegneri di alcera hanno tenuto in considerazione le realtà stagionali di Vergölst ed hanno interrotto immediatamente

il passaggio al cambio delle stagioni. Fattibile solo perché la soluzione di innovaphone offre la possibilità di una migrazione particolarmente graduale. Inoltre, i VoIP Gateway sono stati inseriti presso la sede dell'azienda prima dell'accesso alla centrale senza alcuna modifica del PBX esistente. Dopo una fase di transizione, nella quale in Vergölst entrambi i sistemi hanno lavorato in parallelo, in una seconda fase il vecchio sistema è stato spento. Il cambiamento è andato assolutamente liscio.

La conclusione dei Responsabili del progetto è assolutamente positiva. Hanno dipinto la collaborazione con innovaphone in definitiva come esemplare. E anche il personale ha accolto bene la tecnologia di Sindelfingen. Quasi nessuno si è accorto del cambiamento in se stesso. In un sondaggio, il 98 per cento di tutti gli esercizi ha indicato di essere soddisfatto delle sue nuove attrezzature e del Roll-out. Siccome ora, per la prima volta dalla creazione della società, tutti i gommisti sono dotati di una tecnologia PBX uniforme, diminuiscono notevolmente i costi di gestione ed i costi fissi ad essa connessi, i costosi contratti di manutenzione e di locazione sono scomparsi.

Anche il modello di licenza flessibile consente risparmi sul budget IT. Vergölst utilizza la possibilità di licenze Floating. Tutte le licenze sono gestite e vincolate centralmente. Le filiali richiedono dinamicamente le licenze a seconda delle necessità. Il vantaggio di questo modello è ovvio: licenze che non sono più necessarie in una filiale, si trasferiscono nuovamente nel pool di licenze e poi possono essere facilmente utilizzate da un'altra filiale in crescita.

E ancora un altro fattore di costo è scomparso con il passaggio al VoIP: il numero di connessioni base è stato drasticamente ridotto. Se prima tutte le filiali disponevano di più connessioni base, nel-



Filiale di Vergölst a Neu-Ulm

l'odierna interconnessione di sistemi telefonici è sufficiente, in linea di principio, una singola giunzione alla rete pubblica. Nel lungo periodo gli investimenti nel sistema telefonico VoIP si ripagheranno già solo grazie ai risparmi ottenuti sui costi per le connessioni base.

Grazie al nuovo impianto, ogni gommista è ora in grado di mantenere una rubrica telefonica centrale unitaria e questo molto facilmente via Intranet. Le chiamate telefoniche interne saranno in futuro gestite in rete. Altri vantaggi: le chiamate sono ora controllabili intelligentemente e, a seconda del volume, deviabili nel Call Center. Inoltre, anche deviazioni da esercizio a esercizio sono facilmente possibili. In questo modo, le chiamate non possono più finire nel vuoto.

Lavori di manutenzione ed aggiornamenti del Software sono eseguiti da remoto. Il resto va da sé, non importa quanti sistemi secondari si abbiano. Ed anche gli ampliamenti sono facilissimi: se un sistema deve essere ampliato ad ulteriori attacchi, gli specialisti IT assegnano ai dispositivi semplicemente un indirizzo IP ed un numero di telefono. Inviano quindi i telefoni alla filiale dove vengono collegati dai dipendenti.

Ad una fine della migrazione non è certo ancora il momento di pensare. Solo di recente è stato collegato al sistema innovaphone un Call-Center-Software della ditta Voxtron. In tal modo la distribuzione

delle chiamate in Germania e persino a livello europeo negli orari di punta presso Vergölst e a medio termine anche presso le consorelle europee verrà strutturata in modo ancora più efficiente.

Il un futuro non molto lontano, Vergölst vuole ampliare l'infrastruttura UC ad una piattaforma di comunicazione uniforme, che abbracci tutti i siti e dove la telefonia rappresenti solo uno di molti componenti. L'azienda commerciale tedesca di Contitrade porta perciò avanti un approccio strategico che Contitrade ha impostato per tutti i siti in tutta Europa.

Oltre che in Germania, anche le filiali in Irlanda e Svizzera sono state dotate di tecnologia innovaphone, altri Paesi seguiranno. Axel Hawner, che dirige il management IT a livello europeo e che nella sua funzione è responsabile per gli ulteriori Rollout europei, è totalmente convinto di innovaphone per la realizzazione di una infrastruttura uniforme a livello aziendale. Infine, il sofisticato concetto di sito di innovaphone apre ad una azienda che si sviluppa in modo così dinamico come Contitrade il massimo della flessibilità e sicurezza dell'investimento. innovaphone è quindi un partner strategico con il quale Contitrade manterrà una collaborazione particolarmente stretta.