

innovaphone Case Study

Firma Warema wybrała innovaphone: nowoczesne rozwiązanie IP z zintegrowaną koncepcją redundancji



Warema

Firma Warema, lider w zakresie techniki osłon przeciwsłonecznych, istnieje od ponad 60 lat i specjalizuje się w projektowaniu, produkcji oraz sprzedaży wysokiej klasy systemów osłonowych oraz przeciwsłonecznych. Firma zatrudnia około 3.500 pracowników i osiągnęła w 2014 roku przychody w wysokości 404 mln Euro.

70 pracowników działu IT wykonuje prace restrukturyzacyjne w celu optymalizacji procesów IT w firmie, przyczyniając się w ten sposób do zwiększenia konkurencyjności Grupy Warema na rynku. To właśnie ten dział dokonał przeglądu dostępnych na rynku rozwiązań komunikacyjnych VoIP, zweryfikował je i podjął decyzję na korzyść systemu VoIP innovaphone, zamieniając po wygaśnięciu umowy przestarzały system hybrydowy na nowoczesne rozwiązanie komunikacyjne VoIP.



Jesteśmy bardzo zadowoleni z rozwiązania komunikacyjnego firmy innovaphone. Współpraca z partnerem projektu firmą IBIS oraz z firmą innovaphone przebiegała bez zarzutu!



Sebastian Scheer

Administrator systemów i sieci teleinformatycznej oraz kierownik projektu

Firma Warema szukała ujednoliconego, globalnego rozwiązania komunikacyjnego z aplikacjami Presence, Office Integration, Software Phones i innymi

Wysokie koszty utrzymania istniejącej centrali oraz wiele rozproszonych lokalizacji firmy – Warema posiada 30 zakładów produkcyjnych oraz oddziałów sprzedaży na całym świecie – to tylko niektóre powody, które przyczyniły się do podjęcia decyzji o wymianie systemu telekomunikacyjnego na nowoczesne rozwiązanie IP z zintegrowaną koncepcją lokalizacji rozproszonych. Oprócz działań, które mają na celu ograniczenie kosztów utrzymania, bardzo ważnym punktem była modernizacja struktury komunikacyjnej z wykorzystaniem aplikacji, takich jak Presence, Office Integration, Software Phones, itp.

Po dokonaniu przeglądu dostępnych na rynku rozwiązań Softswitch podjęto decyzję o instalacji systemu opartego na rozwiązaniu innovaphone. Podstawą dla tej decyzji był konkretnie sformułowany profil wymagań. Do podstawowych wymagań firmy należały:

- :: Prosta administracja
- :: Rozwiązanie UC-/CTI
- :: Zaawansowana koncepcja lokalizacji rozproszonych
- :: Koncepcja One-Number
- :: Wymiana DECT
- :: Poprawa warunków ekonomicznych
- :: Skalowalność systemu, w razie potrzeby
- :: Redukcja kosztów dzięki instalacji standardowego sprzętu, korzystne warunki serwisowe oraz zmniejszenie nakładu pracy w zakresie telefonii

Najważniejsze wymagania firmy Warema w stosunku do nowego systemu to: gwarancja niskiej awaryjności systemu, zmniejszenie nakładu bieżących prac administracyjnych i konserwacyjnych oraz przeprowadzenia aktualizacji systemu. System telefoniczny firmy innovaphone spełnia wszystkie te wymogi oraz cechuje go wysoka skalowalność podczas podłączania nowych lokalizacji – to bardzo ważny aspekt w przypadku tak dynamicznie rozwijającej się firmy z wieloma oddziałami, jaką jest Warema. Poza tym rozwiązanie komunikacyjne od innovaphone zapewnia maksymalną dostępność dzięki szeroko rozbudowanej koncepcji redundancji, zarówno w centrali głównej, jak również w pozostałych lokalizacjach przedsiębiorstwa. W systemie innovaphone możliwa jest konfiguracja rozwiązania w środowisku Vmware, wdrożenie jednolitej koncepcji numerów oraz zagwarantowana jest możliwość korzystania w przyszłości z usługi SIP-Trunk. Sebastian Scheer, administrator systemów i sieci teleinformatycznej



Klient - Warema

- Firma rodzinna, od 60 lat zajmuje się projektowaniem, produkcją i sprzedażą systemów osłonowych oraz przeciwsłonecznych
- 19 oddziałów w Niemczech
- Warema zatrudnia około 3.500 pracowników i posiada 30 zakładów produkcyjnych oraz oddziałów sprzedaży na całym świecie

Postawione cele i zadania

- Podczas instalacji nowego systemu wymagana była 100% dostępność telefoniczna pracowników
- Czas wyznaczony na realizację projektu obejmował 5 miesięcy
- Jednolite rozwiązanie dla wszystkich oddziałów oraz wdrożenie jednolitej koncepcji numerów
- Wysoka skalowalność systemu
- Prosta administracja

oraz kierownik projektu, powiedział: „Ostatecznie na podjęcie decyzji na korzyść rozwiązania od innovaphone wpłynęły czynniki ekonomiczne – znaczne oszczędności oraz redukcja kosztów operacyjnych to zalety systemu innovaphone, które nas definitywnie przekonały”.

Realizacja projektu i instalacja

Wdrożenie nowego rozwiązania komunikacyjnego w firmie Warema było dużym wyzwaniem pod kątem technicznym – podczas instalacji nowego systemu wymagana była 100% dostępność telefoniczna pracowników. Również czas na realizację całego projektu był z góry określony – ze względu na okres wygaśnięcia dotychczasowych umów, czas od podpisania umowy do podłączenia ostatniego portu w nowym systemie obejmował tylko pięć miesięcy. „W związku z tym zaplanowano dla każdej z 19 lokalizacji, każda z około 30 portami, jeden dzień na instalację i szkolenie”, wyjaśnił Sebastian Scheer. „Instalacja objęła ostatecznie 1.650 portów, około 1.530 telefonów IP oraz około 220 telefonów DECT.”

Rozwiązanie innovaphone w firmie Warema zawiera bardzo złożony scenariusz pod kątem technicznym: w centrali głównej firmy w Marktheidenfeld zainstalowano wirtualną centralę telefoniczną IPVA (innovaphone Virtual Appliance) w środowisku VMware High Availability Cluster jako Master PBX, która obsługuje dwa centra danych. Dwie bramy IP1060 VoIP zapewniają dostęp do PSTN i skonfigurowane są również w systemie redundantnym jako zabezpieczenie w razie awarii.

Brama VoIP IP3010, zainstalowana w innym oddziale Warema w Marktheidenfeld, posiada własne łącze do sieci publicznej, zapewniając w ten sposób jeszcze wyższy stopień bezpieczeństwa i stabilność całego systemu. Oddział ten przejmuje wszystkie funkcje centrali IPVA w przypadku całkowitej awarii. W 19 lokalizacjach firmy w Niemczech i w Europie została zainstalowana brama innovaphone IP800 jako Slave-PBX. Brama ta umożliwia komunikację VoIP przez MPLS i zapewnia dostęp do lokalnej sieci publicznej. Kolejny oddział firmy w Limbach-Oberfrohna został wyposażony w bramę IP3010, skonfigurowaną również jako Slave-PBX. Do podłączenia urządzeń analogowych, takich jak faksy, domofony, system otwierania szlabanu lub dzwonki zainstalowano adapter analogowy IP innovaphone IP28. W pojedynczych przypadkach wykorzystano w instalacji również adapter IP21. Jeśli chodzi o urządzenia końcowe Warema zdecydowała się na nowoczesne telefony IP222 łączące nowoczesną stylistykę i przełomowe szczegóły techniczne. Telefony IP innovaphone IP110 i IP111 są wykorzystywane jako telefony ściennie w halach produkcyjnych. Serwer faksu został podłączony poprzez XCAPi firmy TE-SYSTEMS.

W zależności od działu oraz przeznaczenia wymagania stawiane nowej infrastrukturze komunikacyjnej były bardzo zróżnicowane: w działach sprzedaży pracownicy korzystają przede wszystkim podczas rozmów telefonicznych z bezprzewodowych zestawów słuchawkowych przez EHSG (Electronic Hook Switch/Elektroniczny przełącznik widełkowy (EHS). Prawie wszystkie stanowiska



Produkcja żaluzji w Warema

Rozwiązanie

- Centrala wirtualna IPVA w siedzibie głównej w Marktheidenfeld, dwie bramy IP1060 w systemie redundantnym; w każdym oddziale w Niemczech brama IP800 w konfiguracji Slave-PBX, jedna brama IP3010 w Limbach, również w systemie redundantnym
- Unified Communications Client myPBX
- innovaphone telefony IP: nowoczesne telefony IP222, IP110 i IP111

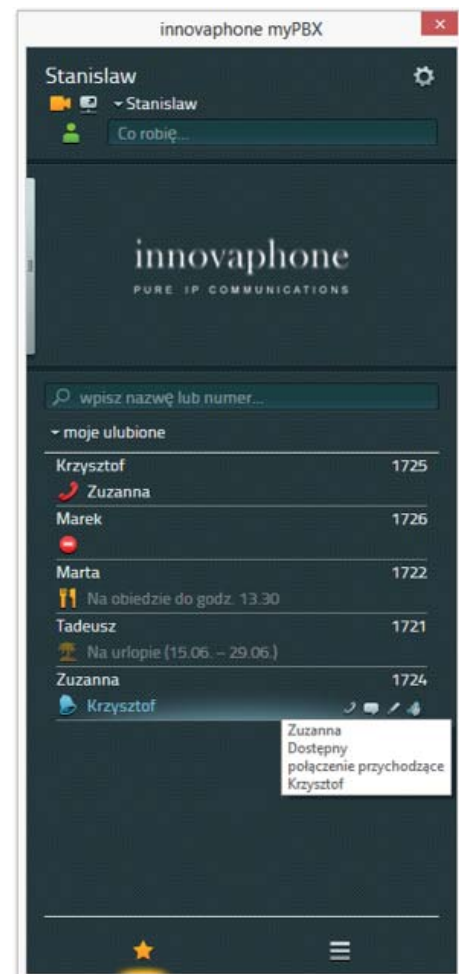


Telefon IP innovaphone IP222

pracy wyposażone zostały w aplikację UC, w szczególności Presence oraz Outlook Integration. Stanowiska operatorów call center wyposażone zostały w zestawy słuchawkowe oraz aplikację Presence. Telefony bezprzewodowe DECT zapewniają osiągalność pracowników na całym terenie przedsiębiorstwa. Software Phones wykorzystane są na niektórych stanowiskach pracy i w Home Office oraz aplikacja Call Center dla infolinii technicznej.

Od momentu zainstalowania nowej infrastruktury Warema wykorzystuje prawie wszystkie aplikacje rozwiązania innovaphone Unified Communications myPBX. Aplikacja myPBX umożliwia obsługę wszystkich urządzeń końcowych – telefonu stacjonarnego, komórkowego oraz Software Phone. Unified Communications Client myPBX łączy różnorodne elementy Unified Communications w przejrzysty i łatwy w obsłudze interfejs użytkownika: klasyczną telefonię IP, audio konferencje, telekonferencje, katalogi firmowe, historię połączeń, informacje o statusie dostępności - Presence, komunikator internetowy, współpracę zespołów wirtualnych (Collaboration Sessions) wideotelefonie i wideokonferencje. Thomas Barthold, kierownik ds. IT w Warema, wyjaśnia: „Rozwiązanie CTI zastąpione zostało aplikacją innovaphone UC-Client, który posiada oprócz niemal wszystkich funkcji dotychczasowego rozwiązania, również innowacyjne funkcje i cechuje się intuicyjną obsługą.” Serwer LDAP Estos MetaDirectory umożliwia szybki i prosty dostęp pracowników do bazy danych – książki telefonicznej, katalogu LDAP oraz kontaktów z folderów Exchange. Wydajna platforma Linux Application Platform systemu innovaphone PBX umożliwia korzystanie z aplikacji Linux. Exchange Calendar Connector platformy Linux Application obsługuje aplikację Outlook integration i Presence, które wykorzystywane są na prawie wszystkich stanowiskach pracy w Warema. Aplikacja innovaphone Reporting (usługi raportowe) umożliwiającą specyfikację połączeń telefonicznych w obrębie firmy działa również na systemie innovaphone Linux Application Platform. Rozwiązanie firmy Aurenz, które jest idealnie zintegrowane z innovaphone PBX, zostało zainstalowane w Warema w celu optymalizacji i weryfikacji osiągalności telefonicznej pracowników. Aplikacja innovaphone Operator obsługuje trzy stanowiska pracy operatora. „To doskonale zaprojektowane oprogramowanie działa w połączeniu ze słuchawkami na komputerach pracowników centrali”, wyjaśnił Thomas Barthold. Infolinia techniczna korzysta z aplikacji Call Center systemu innovaphone PBX, którą można kilkoma ustawieniami w innovaphone PBX skonfigurować jako profesjonalne rozwiązanie call center. Kolejki połączeń z zapowiedziami głosowymi, przekierowywanie oraz monitoring połączeń umożliwiając sprawne zarządzanie ruchem telefonicznym w firmie. Dynamiczny log-in dodatkowych operatorów zapewnia tymczasowe, krótkoterminowe wsparcie na infolinii w godzinach szczytu.

Dotychczasowy system DECT, który zapewniał osiągalność telefoniczną pracowników na całym terenie Warema, zastąpiony został przez telefonię komórkową. „Do podjęcia tej decyzji przyczyniła się aplikacja Mobility zawarta w rozwiązaniu UC innovaphone”, powiedział Sebastian Scheer. Zarówno w rozwiązaniu mobilnym, jak i w połączeniu stanowisk pracy w home office



Unified Communications Client myPBX innovaphone



System żaluzji zewnętrznych w Warema

zrealizowano z wykorzystaniem koncepcji One-Number systemu innovaphone PBX. Pracownicy mogą w ten sposób swobodnie korzystać podczas rozmów telefonicznych zarówno z Software Phone i zestawu słuchawkowego lub ich własnego telefonu stacjonarnego. Wyświetlany będzie w tym przypadku numer biurowy, a pracownicy mogą w aplikacji innovaphone UC-Client UC, określić kiedy, w jakim urzędzeniu i gdzie będą osiągalni telefonicznie.

Instalacja nowej infrastruktury przebiegła w Warema zgodnie z planem i wyznaczonym terminie: „Od momentu dostarczenia pierwszych komponentów, aż do podłączenia ostatniego telefonu upłynęło dokładnie 5 miesięcy”, wspomina Sebastian Scheer i kontynuuje wypowiedź: „W pierwszej fazie instalacji wsparcia udzielił nam partner innovaphone IBIS z Bindlach, który we współpracy z firmowym działem IT przeprowadził w siedzibie głównej firmy instalację głównych komponentów PBX takich jak serwer i bramki. Cała instalacja przebiegła sprawnie i bezproblemowo. Dalsze prace instalacyjne w centrali firmy związane z telefonami oraz adapterem IP28 oraz instalację pozostałych bram innovaphone, adaptera IP28 oraz urządzeń końcowych przeprowadził dział IT Waremy.

Na pytanie, czy podczas procesu instalacji wystąpiły jakieś trudności lub nieprzewidziane sytuacje, Sebastian Scheer odpowiedział: „Podczas instalacji wystąpił niewielki problem z centralą IPVA, która uruchomiła się samoistnie kilka razy z rzędu. Reakcja innovaphone była natychmiastowa - problem został od razu rozwiązany. innovaphone przeprowadziła analizę błędu i za pomocą firmowego oprogramowania, które zainstalowano w nocy, usunęła problem.

Podsumowanie i wnioski na przyszłość

Podsumowując cały projekt pracownicy firmy, dział IT oraz osoby odpowiedzialne za realizację projektu są bardzo zadowoleni z nowego rozwiązania komunikacyjnego. Wszystkie wymagania Warema w stosunku do nowego systemu zostały spełnione: pracownicy bardzo dobrze przyjęli rozwiązanie UC, prace administracyjne oraz serwisowe zostały zredukowane, cała instalacja przebiegła zgodnie z planem i w ustalonym terminie z jednoczesnym zachowaniem bieżącego ruchu telefonicznego w firmie. Elmar Kossack, kierownik technologii systemu w Warema, podsumował: „Utrzymanie i administracja systemu innovaphone PBX jest o wiele prostsza w porównaniu do wcześniejszego scenariusza. Rutynowe prace administracyjne jak np. dodawanie nowych użytkowników, przebiegają o wiele sprawniej. Zadania te może przeprowadzić wewnętrzny dział IT w Warema. Za pomocą różnych sposobów rozwiązywania i analizy problemów błędy mogą być szybko znalezione i naprawione. Do znacznej redukcji kosztów eksploatacyjnych przyczynił się fakt, że wiele prac możemy przeprowadzić samodzielnie i nie jesteśmy zmuszeni do korzystania z usług firm zewnętrznych na utrzymanie sprzętu.”

Aspekt ekonomiczny, który od samego początku był czynnikiem współdecydującym w wyborze systemu innovaphone, odegrał również w innym obszarze ważną rolę. Sebastian Scheer powiedział: „Niskie koszty konserwacji sprzętu

Korzyści dla klienta

- Rozwiązanie komunikacyjne, dowolnie skalowalne
- Niezwykle wysoka osiągalność pracowników
- Redukcja prac administracyjnych i serwisowych
- Redukcja bieżących kosztów



Produkcja żaluzji w Warema



innovaphone Unified Communications

wynikają z faktu, że przeszliśmy na system magazynowania urządzeń, które obecnie nie są potrzebne. Urządzenia te są wstępnie skonfigurowane, składowane w magazynie i mogą być w razie potrzeby ponownie użyte.“ Sebastian Scheer podsumowuje krótko swoje doświadczenia z nowym systemem: „Jesteśmy bardzo zadowoleni z rozwiązania komunikacyjnego firmy innovaphone. Współpraca oraz wzajemna komunikacja z partnerem projektu firmą IBIS oraz z firmą innovaphone przebiegały bez zarzutu. Firma IBIS zrealizowała wszystkie wyznaczone cele, chętnie udzielała odpowiedzi na pytania i wyjaśniała niejasności, a w razie wystąpienia problemów, starała się je od razu rozwiązać. Nie mieliśmy żadnych wątpliwości, że wyznaczone cele nie zostaną zrealizowane”. „Opierając się na pozytywnych doświadczeniach będziemy nadal obserwować innowacyjne rozwiązania firmy innovaphone, testować nowe produkty i w razie potrzeby uzupełniać nasz system komunikacyjny o nowe technologie”.



innovaphone brama VoIP IP1060

W skrócie



Klient:

Warema

- Firma rodzinna, od 60 lat zajmuje się projektowaniem, produkcją i sprzedażą systemów osłonowych oraz przeciwsłonecznych
- 19 oddziałów w Niemczech
- Warema zatrudnia około 3.500 pracowników i posiada 30 zakładów produkcyjnych oraz oddziałów sprzedaży na całym świecie

Postawione cele i zadania:

- Podczas instalacji nowego systemu wymagana była 100% dostępność telefoniczna pracowników
- Czas wyznaczony na realizację projektu obejmował 5 miesięcy
- Jednolite rozwiązanie dla wszystkich oddziałów oraz wdrożenie jednolitej koncepcji numerów
- Wysoka skalowalność systemu
- Prosta administracja

Rozwiązanie:

- Centrala wirtualna IPVA w siedzibie głównej w Marktheidenfeld, dwie bramy IP1060 w systemie redundantnym; w każdym oddziale w Niemczech brama IP800 w konfiguracji Slave-PBX, jedna brama IP3010 w Limbach, również w systemie redundantnym
- Unified Communications Client myPBX
- innovaphone telephony IP: nowoczesne telefony IP222, IP110 i IP111

Korzyści dla klienta:

- Rozwiązanie komunikacyjne, dowolnie skalowalne
- Niezwykle wysoka osiągalność pracowników
- Redukcja prac administracyjnych i serwisowych
- Redukcja bieżących kosztów

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 03/2016)

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

Inne przykładowe wdrożenia – Case Study znajdują się tutaj:
www.innovaphone.com

