



Anwenderbericht

Die Adriatica Press S.p.A. entscheidet sich für eine leistungsfähige VoIP Telefonanlage innovaphone PBX mit vielseitigen Unified Communications Komponenten

Die effizienten VoIP-Verbindungen an vier Standorten mit einer absoluten Redundanz ermöglichen eine hohe Leistungsfähigkeit und maximale Sicherheit.



Unified Communications Lösungen von innovaphone ermöglichen eine bessere Kommunikation und Interaktion zwischen den einzelnen Abteilungen

Cappuccino, ein Croissant und der Blick in die Zeitung: Das ist eine liebgewonnene Gewohnheit von vielen von uns, die wir der guten Organisation und Pünktlichkeit von Unternehmen wie der Adriatica Press S.p.A. zu verdanken haben.

Der Anwender

- Vermarktung und Vertrieb der Verlagsprodukte wie Tageszeitungen, Zeitschriften, Bücher und andere Artikel
- Ungefähr 1300 Vertriebskunden
- Deckt die Regionen Marken und Abruzzan ab

Die Mission der Adriatica Press S.p.A. ist die Vermarktung und der Vertrieb der Produkte des Verlags wie Tageszeitungen, Zeitschriften, Bücher und vieler anderer Artikel, die man an den Zeitungskiosken in den Marken und in den Abruzzan kaufen kann. Ein Geschäft, das den konstanten Austausch mit den Verlagsanstalten auf der einen Seite und den 1300 Vertriebskunden auf der anderen Seite voraussetzt. Dabei kommt der Telekommunikations- und IT-Infrastruktur eine überaus wichtige Bedeutung zu: „Die Punkte High Performance, Integration, Sicherheit und Funktionalität sind obligatorisch für das einfache und reibungslose Funktionieren der Kommunikation.“



innovaphone IP Telefon IP240



Adriatica Press S.p.A.

Mit der Zielsetzung, die entsprechenden Kommunikationsdienste in das Verkaufsnetz, das auf TLC und einem IVR-System basiert, zu implementieren, hat sich die Adriatica Press S.p.A. an das Unternehmen TED Ingegneria dei Sistemi gewandt. Letzteres ist seit geraumer Zeit zertifizierter innovaphone Reseller. Das Ausgangsszenario war von Anfang an klar: Die bestehenden Telefonzentralen waren nicht mehr geeignet, den ständig zunehmenden Kommunikationsfluss zu garantieren. Außerdem wiesen sie Mängel bezüglich der IT- und VoIP-Integration auf. Mit der Notwendigkeit, ein Call Center zu installieren, wurde auch eine besser entwickelte Telefonzentrale benötigt, die – auf Anforderung des Kunden – offen, auf Standards basieren sowie zuverlässig und einfach integrierbar in die IT-Infrastruktur des Unternehmens sein sollte. In diese waren bis dato bereits die besten am Markt erhältlichen Lösungen implementiert.

„Abgesehen davon, dass der Kunde sich auf ein leistungsfähiges und technisch führendes PBX-System verlassen wollte, sollten die vielfältigen Funktionalitäten von Unified Communications zur Verfügung stehen“, bestätigt Paolo Bocci, Geschäftsführer von TED Ingegneria dei Sistemi. „Die logische Konsequenz war, dass wir die innovaphone Lösung vorgeschlagen haben, die sich nach einem Marktvergleich als die optimalste Lösung für die Adriatica Press S.p.A. herausgestellt hat.“



Der Anforderungskatalog des Kunden enthielt die folgenden Punkte: Maximale IT-Integration, effiziente VoIP-Verbindung, Zuverlässigkeit der Infrastruktur, absolute Redundanz an jedem Standort sowie IVR-Funktionalität.

Die Herausforderung

- Neues Telefonsystem, das sich in die bestehende IT-Infrastruktur integriert
- Flexibilität, Zuverlässigkeit, Redundanz an allen Standorten
- Hohe Leistungsfähigkeit, maximale Sicherheit und einfache Bedienbarkeit
- UC-Funktionalitäten

Maximale Redundanz

Im Ganzen galt es, vier Standorte zu verbinden: Pescara, Ancona, Avezzano und Civitanova Marche. Am Standort Pescara wurden ein innovaphone VoIP-Gateway IP800 als Master und eine IP305 in Standby installiert. In Ancona kam eine innovaphone IP800 als Slave zum Einsatz. Die Redundanz zwischen den Geräten ist maximal: Im Falle von Fehlfunktionen der lokalen IP800 registrieren sich die Durchwahlnummern von Ancona auf Pescara, während alle SIP-Trunks eine doppelte aktive Registrierung auf beiden Standorten haben. An den anderen zwei Standorten, Avezzano und Civitanova Marche, werden für den FAX-Support die analogen Adapter IP22/IP28 eingesetzt. In Pescara konnte die bereits bestehende DECT-Lösung einfach in die innovaphone PBX integriert werden. Dadurch entsteht ein entscheidender Vorteil: Während vorher Festnetz- und DECT-Telefone unterschiedliche Nummern besaßen, sind nun die beiden Telefone demselben Teilnehmer mit einer einzigen Rufnummer zugeordnet. Für die LDAP-Synchronisierung zwischen der Datenbank des Kunden/Zulieferers und dem Telefonsystem sorgt das Estos Metadirectory. Sämtliche Telefone und die innovaphone myPBX-Software ermöglichen eine schnelle Suche nach Namen. Bei eingehenden Anrufen visualisieren sie den Gesprächspartner.

Außerdem wurde ein hochrangiges IP-GSM-Gateway in die Infrastruktur integriert, das auch den Rückverlauf des



innovaphone VoIP Gateway IP800

Anrufs nach intern erlaubt, falls ein Teilnehmer mit Mobiltelefon nicht sofort abnimmt und anschließend zurückruft. Des Weiteren fungiert dasselbe GSM-Gateway als SMS-Server. Die Authentifizierung der Teilnehmer basiert auf Kerberos mit der Akkreditierung von Active Directory. Für alle Telefongespräche ist die Verschlüsselung TSIP und SRTP aktiv.

Was die Telefone betrifft, wurden für die Büros der Geschäftsleitung IP232 Endgeräte gewählt, während für alle anderen Arbeitsplätze IP240 Endgeräte angeschafft wurden.

Die Lösung

- VoIP-Gateways IP800 und IP305 in zwei Niederlassungen, IP-Adapter IP22/IP28 in zwei weiteren Niederlassungen
- DECT-Integration
- IP-Telefone PI232, IP240
- innovaphone Voicemail, Reporting, Queue Monitor, Videokonferenz

UC-Funktionalitäten für eine bessere Kommunikation

„Eine unserer zentralen Anforderungen war es, die vielfältigen Funktionalitäten von Unified Communications zur Verfügung zu haben“, fügt Andrea Artoni von der Adriatica Press S.p.A. hinzu. „Aktuell haben wir innovaphone myPBX sowie Voicemail und Videokonferenz implementiert. Das Ergebnis ist mehr als zufriedenstellend. Die bessere Kommunikation und Interaktion zwischen den einzelnen





Abteilungen sowie die Benutzerfreundlichkeit, die aufgrund der intuitiven Handhabung dieser Funktionalitäten gegeben ist, wurden mit großem Wohlwollen von den Anwendern angenommen.“

Um die Kommunikation mit den Kiosken und anderen Verkaufsstätten zu vereinfachen, wurde eine Call Center Lösung von Voxtron installiert, die den Zeitungsverkäufern durch Interactive Voice Response (IVR) und Text-to-Speech die vollständige Verwaltung der Aufträge und Abrechnungen erlaubt sowie die Möglichkeit einräumt, auf Lieferabweichungen hinzuweisen. Dabei handelt es sich um ein integriertes System mit Antwortfunktion, das vom Kunden selbst mit qualifizierter Unterstützung von Seiten der Voxtron, der TED und des Software-Unternehmens, das den Kunden beliefert, entwickelt wurde.

Der Einsatz einer Stimmumwandlungssoftware von Loquendo und von vokalen Synthetisierern mit „Truly Human“-Betonung konnte die „entmenschlichende“ Wirkung auf das Verkaufsnetz verringern. Das Ergebnis ist ein benutzerfreundliches, effizientes, zuverlässiges und in die bestehende IT-Infrastruktur perfekt integriertes System.

Für eine bessere Verwaltung und Analyse des Telefonverkehrs, was die Auslastung und andere Daten anbelangt, wurden der innovaphone Queue Monitor und die Reporting Funktionalität in die innovaphone PBX integriert.

Die Vorteile für den Kunden

- Maximale Integration in das bestehende IT-System, effiziente VoIP-Verbindung, umfangreiche UC-Funktionalitäten
- Flexible und zuverlässige Infrastruktur
- Bessere Kommunikation und Interaktion mit dem Handel sowie mit den einzelnen Abteilungen

Fazit und Ausblick

Die Adriatica Press S.p.A. bewertet die jetzt verfügbare Infrastruktur und die enge Zusammenarbeit mit dem betreuenden Reseller TED Ingegneria dei Sistemi als sehr positiv.

„Alle Anforderungen, die wir an die TED gestellt haben, wurden zufriedenstellend gelöst“, resümiert Andrea Artoni. „Die innovaphone Lösung ist leistungsfähig, flexibel und zuverlässig. In unterschiedlichen Stresstests hat sich die Effizienz und Sicherheit des Redundanzszenarios bestätigt. Die TED garantiert uns darüber hinaus als einen zusätzlichen Mehrwert einen Express Service, die gesamte Infrastruktur betreffend, also die sofortige Hilfe und den vorzeitigen Austausch jedes Gerätes innerhalb von acht Arbeitsstunden – vom Zeitpunkt des Anrufes an: Ein Aspekt, den wir nicht hoch genug schätzen können.“

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2014 innovaphone® AG.
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.
Fotos Fotolia: © MAK (Seite 1-4), © Franz Pfluegl und © Lars Christensen (Seite 1). Fotos Adriatica Press.

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



innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

