

# innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS



## Case study

Le soluzioni di innovaphone rendono costante e sicura l'interazione di Adriatica Press S.p.A. con case Editrici da un lato ed oltre 1300 Edicole clienti dall'altro

Comunicazione moderna e funzionalità di Unified Communications facilitano il lavoro quotidiano.



## Maggiore integrazione e comunicazione fra i vari reparti, uso intuitivo delle funzionalità UC accolte con favore dagli utilizzatori

**Cappuccino, brioche e un'occhiata al giornale: una piacevole abitudine per molti di noi che dobbiamo alla competenza organizzativa ed alla puntualità di aziende come Adriatica Press.**

### L'utente

- Commercializza e distribuisce per conto Editoriale giornali, riviste, libri e tutto quanto si trova in un'Edicola
- Oltre 1300 clienti
- Copertura di Marche ed Abruzzo

La mission di Adriatica Press S.p.A. consiste nella commercializzazione e distribuzione per conto Editoriale di prodotti quali giornali, riviste, libri e tutto quanto possa trovarsi in un'Edicola, nelle Marche ed in Abruzzo. Un'attività che presuppone un'interazione costante e perfetta con le case Editrici da un lato e con gli oltre 1300 clienti formanti la rete vendite dall'altro. Per garantire tutto questo, le infrastrutture IT e TLC ricoprono un'importanza primaria: "alte prestazioni, integrazione, sicurezza e funzionalità in grado di favorire e semplificare la comunicazione sono obbligatorie!".

Al fine di implementare un servizio comunicativo da e per la rete vendita basato sul canale TLC e su un sistema IVR,



innovaphone IP telefono IP240



Adriatica Press S.p.A.

Adriatica Press S.p.A. si è rivolta a TED Ingegneria dei Sistemi, da tempo Rivenditore certificato dei prodotti di innovaphone. Lo scenario è apparso subito chiaro: le centrali telefoniche presenti non erano più adatte a garantire il flusso comunicativo crescente ed erano inoltre carenti in termini di integrazione IT e VoIP. La necessità esplicita di installare un call center presupponeva una centrale telefonica più evoluta che, su richiesta del cliente, doveva essere aperta, basata su standard, affidabile e facilmente integrabile nell'infrastruttura IT aziendale dove già erano implementate le migliori soluzioni presenti sul mercato.

"Oltre alla necessità di poter contare su un sistema PBX valido ed all'avanguardia, il cliente ci ha espresso quella di avere a disposizione ampie funzionalità di Unified Communications" afferma Paolo Bocci, Amministratore di TED Ingegneria dei Sistemi "La soluzione logica non poteva che essere quella di proporre innovaphone con un progetto che Adriatica Press S.p.A. ha confrontato con quelli della concorrenza qualificata e valutato come ottimale."

Le prerogative del progetto richiesto dal Cliente erano: massima integrazione IT, connettività VoIP efficace, affidabilità dell'infrastruttura ed assoluta ridondanza su ogni sede, funzionalità del progetto IVR.



### Massima ridondanza

Quattro i siti da interconnettere: Pescara, Ancona, Avezzano e Civitanova Marche. Nella sede di Pescara è stato installato un innovaphone IP800 master ed un innovaphone IP305 in standby, ad Ancona un innovaphone IP800 slave. La ridondanza fra i dispositivi è massima: nel caso di mal-funzionamenti dell'IP800 locale, gli interni di Ancona si registrano su Pescara, mentre tutti i trunk SIP hanno doppia registrazione attiva su entrambi i siti. Le altre due sedi di Avezzano e Civitanova Marche sono dotate di adattatori analogici IP22/IP28 per il supporto fax. A Pescara è stato possibile integrare facilmente nell'innovaphone PBX la soluzione DECT già presente. Il vantaggio è che mentre prima telefoni fissi e DECT avevano una numerazione differente, ora i due telefoni sono associati allo stesso utente con un'unica numerazione. Per la sincronizzazione LDAP tra database clienti/fornitori e sistema telefonico è implementato Estos Metadirectory: tutti i telefoni ed il software innovaphone myPBX consentono una veloce ricerca per nome e, per le chiamate in entrata, visualizzano l'interlocutore.

#### La sfida

- Nuovo sistema telefonico da integrare nell'infrastruttura IT esistente
- Flessibilità, affidabilità, ridondanza su ogni sede
- Alte prestazioni, massima sicurezza, semplicità nella comunicazione
- Funzionalità di Unified Communications

Nell'infrastruttura è stato inoltre integrato un gateway GSM IP di fascia alta che consente anche, qualora un utente con cellulare non risponda subito e successivamente richiami, il reinstradamento della chiamata verso l'interno che aveva cercato. Inoltre, lo stesso Gateway GSM funge da SMS server. L'autenticazione degli utenti è basata su Kerberos con le credenziali di Active Directory. Per tutte le comunicazioni telefoniche è attiva la crittografia TSIP e SRTP.

Per quanto riguarda i terminali, per gli uffici di dirigenza sono stati scelti i telefoni design IP232, mentre per tutte le altre scrivanie si è optato per il modello IP240.



innovaphone VoIP Gateway IP800

### Funzionalità UC per una migliore comunicazione

“Una delle nostre esigenze era quella di avere a disposizione ampie funzionalità di Unified Communications” aggiunge Andrea Artoni della Adriatica Press S.p.A. “Allo stato attuale abbiamo implementato l'innovaphone myPBX e le funzionalità di Voice Mail e videoconferenza. Il risultato è stato più che positivo. Una maggiore integrazione e comunicazione fra i vari reparti e la facilità data dall'uso intuitivo di queste funzionalità è stata accolta con favore dagli utilizzatori.”

Per facilitare la comunicazione con le edicole, è stata installata una soluzione call center di Voxtron che consente agli edicolanti, tramite risponditore vocale (IVR) e Text to Speech, la completa gestione di ordini e rese e la possibilità di segnalare difformità del consegnato. Un sistema integrato con ramo di risposta sviluppato dallo stesso Cliente con il supporto della Voxtron, della TED e della software house fornitrice del cliente.

#### La soluzione

- VoIP gateway IP800 ed IP305 in due sedi, adattatori IP22/IP28 nelle altre due sedi
- Integrazione DECT
- Telefoni IP232, IP240
- innovaphone Voice Mail, Reporting, Queue Monitor, Video Conferenza

L'uso di licenze di sintetizzatori vocali Loquendo avanzati e con intonazioni “Truly Human” hanno potuto diminuire l'impatto “disumanizzato” con la rete vendita. Il risultato è





stao un sistema “user friendly” efficace, affidabile e profondamente integrato con la infrastruttura IT preesistente.

Per una migliore gestione ed analisi del flusso e del carico dei dati telefonici, nell’innovaphone PBX sono stati integrati l’innovaphone Queue Monitor e l’innovaphone Reporting.

#### Vantaggi per il cliente

- Massima integrazione IT, connettività VoIP efficace, ampie funzionalità di Unified Communications
- Infrastruttura flessibile ed affidabile
- Migliore rapporto ed interazione con la rete di vendita
- Integrazione e comunicazione fra i reparti

#### Conclusioni e prospettive future

Adriatica Press S.p.A. valuta positivamente l’infrastruttura ora disponibile ed anche la stretta collaborazione con TED Ingegneria dei Sistemi.

“Tutte le esigenze che avevamo sottoposto a TED sono state soddisfatte” conclude Andrea Artoni “La soluzione innovaphone è performante, flessibile ed affidabile, la ridondanza testata in diversi stress test ha dimostrato l’efficacia e sicurezza strutturale che ci aspettavamo. TED ci garantisce un valore aggiunto con la copertura Express dell’intera infrastruttura, ovvero un’assistenza totale e la sostituzione anticipata di qualsiasi dispositivo entro 8 ore lavorative dalla chiamata: un aspetto che non sottovalutiamo”.

## 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.  
Si declina ogni responsabilità per errori, disponibilità fornitura e modifiche tecniche.  
Foto Fotolia: © MAK (Pagine 1-4), © Franz Pfluegl, © Lars Christensen (Pagina 1). Fotos Adriatica Press.

**Altri Case Studies innovaphone sono disponibili su:**  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)



# innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

