



innovaphone Case Study

Migrazione graduale con la soluzione innovaphone nell'Hotel Mierzęcin Wellness



"Utilizziamo il sistema innovaphone anche in altre sedi del nostro gruppo imprenditoriale. Il sistema è l'unica soluzione sul mercato che ci consente di migrare senza problemi a una nuova soluzione senza dover sostituire l'intero sistema in una sola volta e distribuendo così l'investimento in più fasi".

Łukasz Kurnikowski, Responsabile Vendite e Marketing

Hotel Mierzęcin Wellness & Wine Resort

L'Hotel Mierzęcin Wellness & Wine Resort è un elegante complesso ricreativo situato in Polonia nel Voivodato di Lubuskie, tra Poznań e Stettino. Insieme alla casa padronale, al terzo vigneto in ordine di grandezza della Polonia, a una cantina, a una scuderia e alla Grape Spa, l'hotel offre ai suoi ospiti molte opportunità per trascorrere momenti indimenticabili in questo luogo pieno di fascino e in un'atmosfera unica. L'Hotel Mierzęcin Wellness & Wine Resort ha optato per la soluzione PBX innovaphone per modernizzare il suo sistema di

comunicazione obsoleto. Grazie alla nuova infrastruttura di comunicazione di innovaphone, le varie sedi dell'intero gruppo sono state collegate in rete ed equipaggiate secondo le esigenze individuali.



Łukasz Kurnikowski



L'Hotel Mierzęcin Wellness & Wine Resort utilizza l'iQM di innovaphone



"Avendo un sistema unificato, possiamo comunicare internamente tra le diverse organizzazioni del gruppo".

Łukasz Kurnikowski,
Responsabile Vendite e Marketing

La situazione di partenza

La situazione iniziale dell'hotel di Mierżcin è un classico esempio: un sistema obsoleto con un centro di controllo convenzionale con molti collegamenti analogici e cavi tradizionali in rame, che doveva essere sostituito da un moderno sistema di comunicazione con telefoni collegati via LAN. L'infrastruttura analogica esistente avrebbe richiesto investimenti significativi per consentire la tecnologia IP. Inoltre, non sarebbe stato possibile implementare la soluzione Unified Communication in futuro.

Dopo un'analisi completa delle varie soluzioni disponibili sul mercato, l'hotel ha optato per il sistema di innovaphone, lo specialista tedesco della moderna telefonia IP e delle soluzioni UC per la collaborazione e la comunicazione.

Łukasz Kurnikowski, responsabile del reparto vendite e marketing, spiega perché l'azienda ha scelto la soluzione di innovaphone: "Utilizziamo il sistema innovaphone anche in altre sedi del nostro gruppo imprenditoriale. Il sistema è l'unica soluzione sul mercato che ci consente di migrare senza problemi a una nuova soluzione senza dover sostituire l'intero sistema in una sola volta e distribuendo così l'investimento in più fasi".

La soluzione di innovaphone collega le filiali dell'intero gruppo aziendale con un'ampia gamma di infrastrutture in modo economico e flessibile in un'unica rete. "Avendo un sistema unificato, possiamo comunicare internamente tra le varie organizzazioni del gruppo", ha aggiunto Oukasz Kurnikowski."

Migrazione graduale a Voice over IP e iQM (monitor della coda di attesa di chiamata)

L'installazione della nuova infrastruttura è stata effettuata attraverso un processo di migrazione graduale, che non solo è stato vantaggioso per i

Il cliente: Hotel Mierzęcin Wellness & Wine Resort

- L'hotel è stato inaugurato il 13 settembre 2002 e si trova nel Voivodato di Lubuskie in Polonia
- Offre un'attività ricreativa sia per famiglie con bambini che per clienti commerciali
- L'hotel è la cornice perfetta per eventi speciali, riunioni di famiglia e amici

La sfida

- Migrazione graduale al VoIP con investimenti ripartiti in più fasi
- Soluzione unificata per le diverse sedi dell'intero gruppo imprenditoriale
- Soluzione flessibile e scalabile
- Analisi dettagliata delle conversazioni telefoniche



dipendenti, che si sono gradualmente abituati alla nuova tecnologia e hanno scoperto nuove funzionalità, ma ha anche reso possibile una transizione graduale alla nuova infrastruttura in ogni fase dell'implementazione. Questo aspetto, tra l'altro, è stato anche funzionale alle esigenze economiche e finanziarie dell'azienda.

Questo è lo scenario che si è verificato nell'hotel di Mierzęcin. A causa della pandemia di Covid 19 in corso, finora è stata completata solo la prima fase della migrazione, ulteriori lavori di installazione sono stati temporaneamente sospesi.

Per facilitare la migrazione delle connessioni dall'infrastruttura ISDN all'IP, il nuovo sistema di comunicazione dell'hotel di Mierzęcin è stato costruito su due gateway VoIP: l'innovaphone IP3011 e l'IP1130. Il gateway master IP3011 è stato collegato all'operatore tramite un ISDN Primary Rate Access (PRA) e costituisce il PBX principale. Il gateway VoIP IP1130 è stato installato in un altro locale e collegato al vecchio PBX. Per la telefonia in ufficio e nelle camere, l'hotel ha optato per i telefoni IP innovaphone IP112 per applicazioni di telefonia e UC. L'ampio display a colori, i 16 tasti funzione dinamici e i 32 tasti partner garantiscono il libero utilizzo di funzioni e applicazioni avanzate. Questi telefoni sono dotati di una porta USB per cuffie e di una porta Gigabit Ethernet.

Per aumentare l'efficienza del servizio telefonico e la gestione del servizio di prenotazione, il personale dell'hotel utilizza l'innovaphone Queue Monitor (iQM). L'iQM, che raccoglie tutte le informazioni necessarie in tempo reale nell'innovaphone PBX, le visualizza in modo trasparente e consente di valutare più facilmente se le risorse disponibili sono sufficienti per gestire le chiamate in entrata e informa su eventuali sovraccarichi di coda. "Questo software ci permette di vedere e rispondere in tempo reale al numero di chiamate in arrivo nel reparto prenotazioni. Dà anche la possibilità di richiamare le persone che hanno rinunciato ad aspettare, in modo che ogni potenziale cliente sia servito da noi", dice Łukasz Kurnikowski.

Ulteriore espansione del sistema - progetti per il futuro

Il concetto di filiali distribuite, la flessibilità, la possibilità di migrazione graduale e l'elevata scalabilità dell'intero sistema hanno convinto il cliente ad optare per la soluzione VoIP di innovaphone e ad ampliarla ulteriormente. Alla domanda sui suoi progetti per il futuro, Łukasz Kurnikowski ha risposto: "Oltre a sostituire il vecchio sistema telefonico con la nuova soluzione, stiamo pianificando diversi nuovi progetti, tra cui l'aggiornamento alla versione 13, la preparazione del sistema per la nostra forza lavoro mobile e la transizione graduale di tutti gli utenti al nuovo sistema di telecomunicazioni".

La soluzione

- innovaphone PBX basato su due gateway VoIP IP3011 e IP1130
- Telefoni IP innovaphone IP112
- innovaphone Queue Monitor (iQM)



Vantaggi per il cliente:

- Migrazione, graduale al VoIP
- Investimenti ripartiti in più fasi
- Soluzione scalabile per un'azienda con più filiali
- Sistema facile e intuitivo da usare, amministrazione centrale
- Riduzione dei costi delle chiamate in uscita
- Gestione e manutenzione semplificata
- Aumento dell'efficienza e della produttività del servizio telefonico



In sintesi

Hotel Mierzęcın Wellness & Wine Resort



Il cliente:

- L'hotel è stato inaugurato il 13 settembre 2002 e si trova nel Voivodato di Lubuskie in Polonia.
- Offre un'attività ricreativa attiva sia per famiglie con bambini che per clienti commerciali
- L'hotel è la cornice perfetta per eventi speciali, riunioni di famiglia e amici.

La sfida:

- Migrazione graduale al VoIP con investimenti ripartiti in più fasi
- Soluzione per le diverse sedi dell'intero gruppo imprenditoriale
- Soluzione flessibile e scalabile
- Analisi dettagliata delle chiamate

La soluzione:

- innovaphone PBX basato su due gateway VoIP IP3011 e IP1130
- Telefoni IP innovaphone IP112
- innovaphone Queue Monitor (iQM)

Vantaggi per il cliente:

- Migrazione, graduale al VoIP
- Investimenti ripartiti in più fasi
- Soluzione scalabile per un'azienda con più filiali
- Sistema facile e intuitivo da usare, amministrazione centrale
- Riduzione dei costi delle chiamate in uscita
- Gestione e manutenzione semplificata
- Aumento dell'efficienza e della produttività del servizio telefonico