



innovaphone Case Study

Łagodna migracja do VoIP z rozwiązaniem innovaphone w Pałacu Mierzęcin Wellness & Wine Resort



„Systemy innovaphone posiadamy w innych oddziałach naszej grupy kapitałowej, poza tym jako jedyne rozwiązanie na rynku umożliwia on łagodną migrację do nowego rozwiązania bez jednorazowej wymiany systemu co pozwala na rozłożenie inwestycji na kilka etapów!”

Łukasz Kurnikowski, Kierownik Działu Sprzedaży i Marketingu

Pałac Mierzęcin Wellness & Wine Resort

Pałac Mierzęcin Wellness & Wine Resort to elegancki kompleks wypoczynkowy, położony w województwie lubuskim, między Poznaniem, a Szczecinem.

Pałac - wraz z folwarkiem, trzecią największą w Polsce winnicą, winiarnią, stadniną koni oraz Grape Spa oferuje gościom bogactwo możliwości spędzenia niezapomnianych chwil w miejscu pełnym uroku i wyjątkowej atmosfery. Pałac Mierzęcin Wellness & Wine Resort wybrał rozwiązanie innovaphone PBX w celu moder-

nizacji przestarzałego systemu komunikacyjnego. Dzięki nowej infrastrukturze komunikacyjnej firmy innovaphone różne oddziały całej grupy kapitałowej połączono w jedną sieć i wyposażano zgodnie z indywidualnymi potrzebami.



Łukasz Kurnikowski



Pałac Mierzęcin Wellness & Wine Resort korzysta z monitora kolejek iQM firmy innovaphone



„Działając w ramach jednego systemu możemy komunikować się wewnętrznie pomiędzy różnymi organizacjami grupy.”

Łukasz Kurnikowski, Kierownik Działu Sprzedaży i Marketingu

Sytuacja wyjściowa

Sytuacja wyjściowa w Pałacu w Mierzęcinie to klasyczny przykład: przestały system z konwencjonalną centralą z wieloma łączami analogowymi i z tradycyjnymi kablami miedzianymi, który należało zastąpić nowoczesnym systemem komunikacyjnym z telefonami podłączonymi przez sieć LAN. Istniejąca infrastruktura analogowa wymagałaby podjęcia znacznych inwestycji, aby umożliwić technologię IP. Ponadto nie byłoby możliwe ewentualne wdrożenie w przyszłości aplikacji zunifikowanej komunikacji (Unified Communications).

Po wszechstronnej ocenie różnych opcji dostępnych na rynku, hotel wybrał system firmy innovaphone, niemieckiego specjalisty ds. nowoczesnych rozwiązań telefonii IP i Unified Communications w zakresie współpracy i komunikacji.

Wybór nasz padł na rozwiązanie innovaphone, ponieważ: „Systemy innovaphone posiadamy w innych oddziałach naszej grupy kapitałowej, poza tym jako jedyne rozwiązanie na rynku umożliwia łagodną migrację do nowego rozwiązania bez jednorazowej wymiany systemu co pozwala na rozłożenie inwestycji na kilka etapów.”, wyjaśnia Łukasz Kurnikowski, Kierownik Działu Sprzedaży i Marketingu. Rozwiązanie firmy innovaphone łączy ekonomicznie i elastycznie w jedną sieć oddziały całej grupy kapitałowej o zróżnicowanej infrastrukturze. „Działając w ramach jednego systemu możemy komunikować się wewnętrznie pomiędzy różnymi organizacjami grupy.”, dodał Łukasz Kurnikowski.

Płynna migracja do sieci Voice over IP i monitor kolejek iQM

Instalacja nowej infrastruktury przebiegła w procesie łagodnej migracji (soft migration), która jest nie tylko korzystna dla pracowników, którzy mogą stop-

Klient - Pałac Mierzęcin Wellness & Wine Resort

- Hotel został otwarty 13 września 2002 roku, położony jest w województwie lubuskim
- Oferuje aktywny wypoczynek zarówno dla rodzin z dziećmi, jak również klientów biznesowych
- Doskonała sceneria do imprez okolicznościowych, spotkań rodzinnych i w gronie przyjaciół

Sytuacja wyjściowa i zadania

- Stopniowa migracja do VoIP z rozłożeniem inwestycji na kilka etapów
- Rozwiązanie dla różnych oddziałów całej grupy kapitałowej
- Elastyczne i skalowalne rozwiązanie
- Szczegółowa analiza połączeń telefonicznych



niowo przyzwyczać się do nowej technologii i odkrywać nowe funkcje, ale również umożliwia stopniowe przejście do nowej infrastruktury na każdym etapie wdrożenia, ponieważ możliwe jest dostosowanie jej etapów do sytuacji gospodarczej i finansowej w firmie.

Dokładnie taka sytuacja miała miejsce w Pałacu w Mierzęcinie. W związku z trwającą pandemią Covid-19 zrealizowano tylko początkowy etap migracji, dalsze prace instalacyjne zostały chwilowo wstrzymane.

Aby ułatwić migrację połączeń z infrastruktury ISDN do IP, nowy system komunikacyjny w Pałacu w Mierzęcinie oparty został na dwóch bramkach VoIP: IP3011 i IP1130. Główna bramka IP3011 podłączona została do operatora przez łącze ISDN PRA i stanowi główny PBX oraz bramka VoIP IP1130 została zainstalowana w innym pomieszczeniu i podłączona do starej centrali. Do wykonywania połączeń telefonicznych w biurach i pokojach gościnnych hotel wybrał uniwersalne telefony IP innovaphone IP112, przeznaczone zarówno dla telefonii, jak również dla aplikacji Unified Communications. Duży kolorowy wyświetlacz, 16 dynamicznych klawiszy funkcyjnych oraz 32 przyciski typu „partner” zapewniają swobodną obsługę zaawansowanych funkcji i aplikacji. Telefony te wyposażone są w port USB do podłączenia słuchawek oraz port Gigabit Ethernet.

W celu zwiększenia efektywności obsługi telefonicznej i zarządzania serwisem dokonywania rezerwacji pracownicy hotelu korzystają z aplikacji innovaphone Queue Monitor (iQM). iQM w systemie telefonicznym innovaphone PBX gromadzi w czasie rzeczywistym wszystkie potrzebne informacje, przedstawia je w przejrzysty sposób i ułatwia ocenę sytuacji, czy dostępne zasoby są wystarczające do obsługi połączeń przychodzących oraz informuje o powstaniu ewentualnych zatorów w kolejce połączeń oczekujących. Oprogramowanie to: „pozwała nam na bieżąco widzieć i reagować na ilość połączeń przychodzących do działu rezerwacji. Dodatkowo możliwość oddzwonienia do osób które zrezygnowały z oczekiwania powoduje, że każdy potencjalny klient zostanie przez nas obsłużony.”, powiedział Łukasz Kurnikowski.

Dalsza rozbudowa systemu – plany na przyszłość

Koncepcja dla oddziałów rozproszonych, elastyczność, możliwość stopniowej migracji oraz wysoka skalowalność całego systemu przekonały klienta do wyboru rozwiązania VoIP innovaphone i jego dalszej rozbudowy. Łukasz Kurnikowski zapytany o plany na przyszłość odpowiedział: „Oprócz zastąpienia starego systemu telefonicznego nowym rozwiązaniem, mamy w planie jeszcze kilka nowych projektów, m.in. upgrade do wersji 13, przygotowanie systemu do pracy zdalnej dla niektórych użytkowników oraz stopniowe przechodzenie wszystkich użytkowników do nowego systemu telekomunikacyjnego.”

Rozwiązanie:

- innovaphone PBX w oparciu o bramę VoIP IP3011 i IP1130
- innovaphone telefony IP112
- Monitor kolejek innovaphone Queue Monitor (iQM)



Korzyści dla Klienta:

- Płynna, stopniowa migracja do VoIP
- Inwestycje rozłożone w czasie
- Skalowalne rozwiązanie dla firmy z wieloma oddziałami
- System prosty i intuicyjny w obsłudze, centralne zarządzanie
- Zmniejszenie kosztów połączeń wychodzących
- Uproszczona administracja i konserwacja
- Zwiększenie efektywności i wydajności podczas obsługi telefonicznej



W skrócie:

Pałac Mierzęcin Wellness & Wine Resort



Klient:

- Hotel został otwarty 13 września 2002 roku, położony jest w województwie lubuskim
- Oferuje aktywny wypoczynek zarówno dla rodzin z dziećmi, jak również klientów biznesowych
- Doskonała sceneria do imprez okolicznościowych, spotkań rodzinnych i w gronie przyjaciół

Zadania:

- Stopniowa migracja do VoIP z rozłożeniem inwestycji na kilka etapów
- Rozwiązanie dla różnych oddziałów całej grupy kapitałowej
- Elastyczne i skalowalne rozwiązanie
- Szczegółowa analiza połączeń telefonicznych

Rozwiązanie:

- innovaphone PBX w oparciu o bramę VoIP IP3011 i IP1130
- innovaphone telefony IP112
- Monitor kolejek innovaphone Queue Monitor (iQM)

Korzyści dla klienta:

- Płynna, stopniowa migracja do VoIP
- Inwestycje rozłożone w czasie
- Skalowalne rozwiązanie dla firmy z wieloma oddziałami
- System prosty i intuicyjny w obsłudze, centralne zarządzanie
- Zmniejszenie kosztów połączeń wychodzących
- Uproszczona administracja i konserwacja
- Zwiększenie efektywności i wydajności podczas obsługi telefonicznej