

innovaphone Case Study

Home Office by innovaphone

innovaphone

communicate. connect. collaborate.



“innovaphone myApps to doskonałe rozwiązanie do pracy w domu lub w podróży. Nasi pracownicy pracujący w terenie zachwyceni są kompletnym rozwiązaniem komunikacyjnym (...)”

(Ronnie Straub, Kierownik Support System Engineer w JUMBO)

Sklepy z materiałami budowlanymi „JUMBO” to raj dla majsterkowiczów i hobbystów w Szwajcarii. Firma zatrudnia około 1.500 osób w 40 lokalizacjach. Konwencjonalny system telefoniczny, który wcześniej był wykorzystywany do obsługi komunikacji w firmie, zastąpiony został przez system innovaphone myApps ze zintegrowanym rozwiązaniem call center.

Profil wymagań dla nowego rozwiązania komunikacyjnego dla firmy JUMBO, z siedzibą w Dietlikon w Szwajcarii, był krótki i treściwy: Przyszłościowe, proste i niedrogie rozwiązanie ze zintegrowaną stacją roboczą operatora oraz rozwiązaniem do obsługi klienta. Analiza rynku, a przede wszystkim rekomendacja partnera wdrożeniowego T&N ICT Solutions sprawiły, że środowisko pracy i komunikacji innovaphone myApps znalazło się w centrum uwagi. „Pozytywne doświadczenia T&N z rozwiązaniami innovaphone, dobry stosunek ceny do jakości oraz kompaktowy, prosty system typu all-in-one” przekonał nas do rozwiązania niemieckiej firmy innovaphone” powiedział Ronnie Straub, Ronnie Straub, Kierownik Support System Engineer w JUM-

BO, odpowiedzialny za przejście na system innovaphone. “W przeciwieństwie do wielu innych porównywalnych systemów, nie są wymagane dodatkowe serwery” – dodał Ronnie Straub.

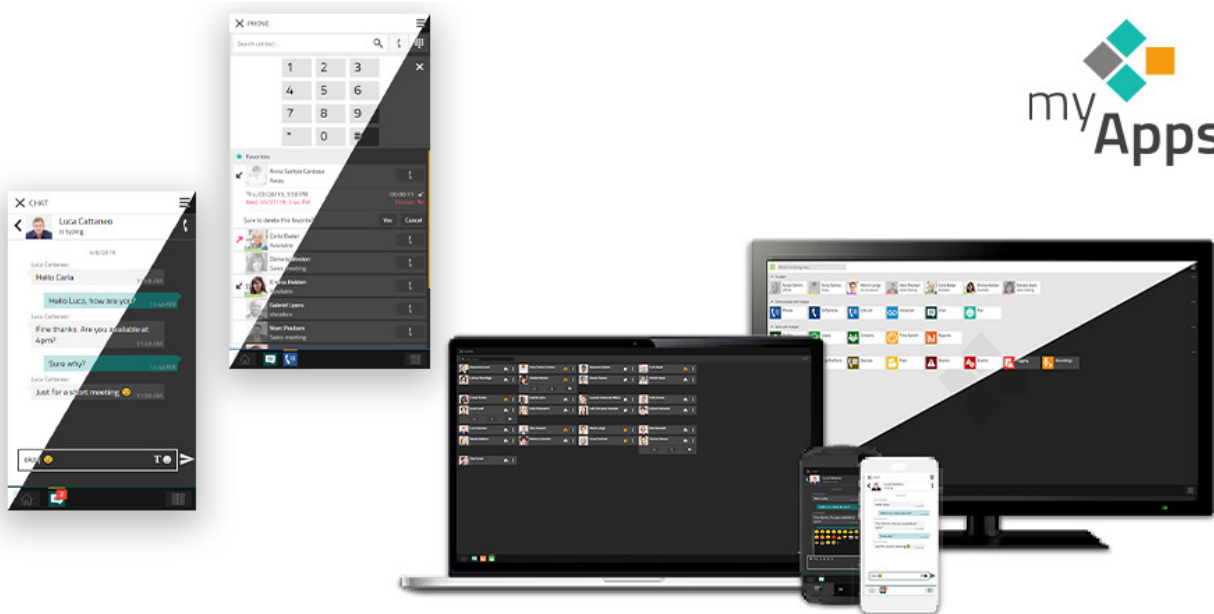


Wkrótce po wdrożeniu rozwiązania innovaphone z telefonami IP innovaphone i aplikacją myApps, wielu pracowników JUMBO z powodu pandemii musiało przenieść się do pracy zdalnej do biur domowych. Zwłaszcza przejście na myApps okazało się tutaj wielką zaletą: niezależnie od tego, czy korzystamy ze smartfona, notebooka czy komputera w domu - myApps zawsze oferuje ten sam zakres funkcji i tę samą prostą, intuicyjną obsługę. Istniejące rozwiązanie call center można było zintegrować organicznie ze środowiskiem



Telefonia IP by innovaphone

Prosta administracja i idealne rozwiązanie Home Office



“(...) Do rozwiązania innovaphone przekonał nas dobry stosunek ceny do jakości oraz kompaktowy, prosty system typu all-in-one.”

(Ronnie Straub, Kierownik Support System Engineer w JUMBO)

myApps, dzięki czemu wszystkie typowe aplikacje call center, takie jak raportowanie, przełączanie i nagrywanie rozmów są dostępne dla obsługi klienta JUMBO.

Dział IT firmy JUMBO korzysta z aplikacji myApps dla administratorów z licznymi aplikacjami do zarządzania i administrowania, do których dostęp można uzyskać z poziomu centralnego klienta, co eliminuje kłopotliwe przełączanie się między różnymi programami. Począwszy od App Platform Manager za pomocą, którego można instalować i zarządzać aplikacjami, poprzez Devices App do zarządzania wszystkimi urządzeniami zintegrowanymi z infrastrukturą komunikacyjną, aż po inne ważne narzędzia do monitorowania, takie jak Alarm App i Events App. Zwłaszcza w czasach, gdy wielu pracowników, jak również personel IT, pracowało z biur domowych, ta prosta platforma

zarządzania opłaciła się pod wieloma względami.

Na pytanie, czy sieć sklepów JUMBO zadowolona jest z systemu innovaphone, Ronnie Straub odpowiedział: „innovaphone myApps to doskonałe rozwiązanie do pracy w domu lub w podróży. Nasi pracownicy pracujący w terenie zachwyceni są kompletnym rozwiązaniem komunikacyjnym, które mają do dyspozycji również na swoich smartfonach lub tabletach w każdym miejscu i które zawsze wygląda tak samo. Ponadto dział IT jest bardzo zadowolony, że typowe zadania administracyjne stały się znacznie łatwiejsze i szybsze do wykonania.”