



innovaphone Case Study

VoIP-Migration mit der innovaphone PBX, Home Office mit der innovaphone myApps-UCC-Plattform und Integration der Drittanbietersoftware Zendesk mit dem innovaphone SDK



„Der größte Vorteil ist, dass man sich von jeder Plattform aus mit innovaphone myApps verbinden kann. (...) Schließlich ermöglichte das innovaphone SDK, das von der offenen Plattform innovaphone myApps bereitgestellt wird, die einfache Entwicklung einer Anwendung, die die Integration der Drittanbieter-Helpdesksoftware Zendesk ermöglicht.“

Jean-François Montuir, Telecom Manager bei Rcaré

Die CRI Group ist ein europäischer ITK- Konzern, der seit 1991 in Luxemburg ansässig ist. Die Gruppe ist in 25 Ländern tätig und bietet ihren Hauptkunden - die Institutionen der Europäischen Union, Telekommunikationsanbieter, Finanzinstitute und Regierungsorganisationen - eine umfassende Palette an Dienstleistungen und Technologien. Drei große Herausforderungen haben die Gruppe dazu veranlasst, ihre Kommunikation mit einer innovaphone Lösung neu zu strukturieren: die Gesundheitskrise, die Abschaffung der ISDN-Netze in Luxemburg und Europa und die Integration der Helpdesk-Software Zendesk mit Hilfe des innovaphone SDK.

VoIP-Migration mit der innovaphone PBX und Home Office dank innovaphone myApps

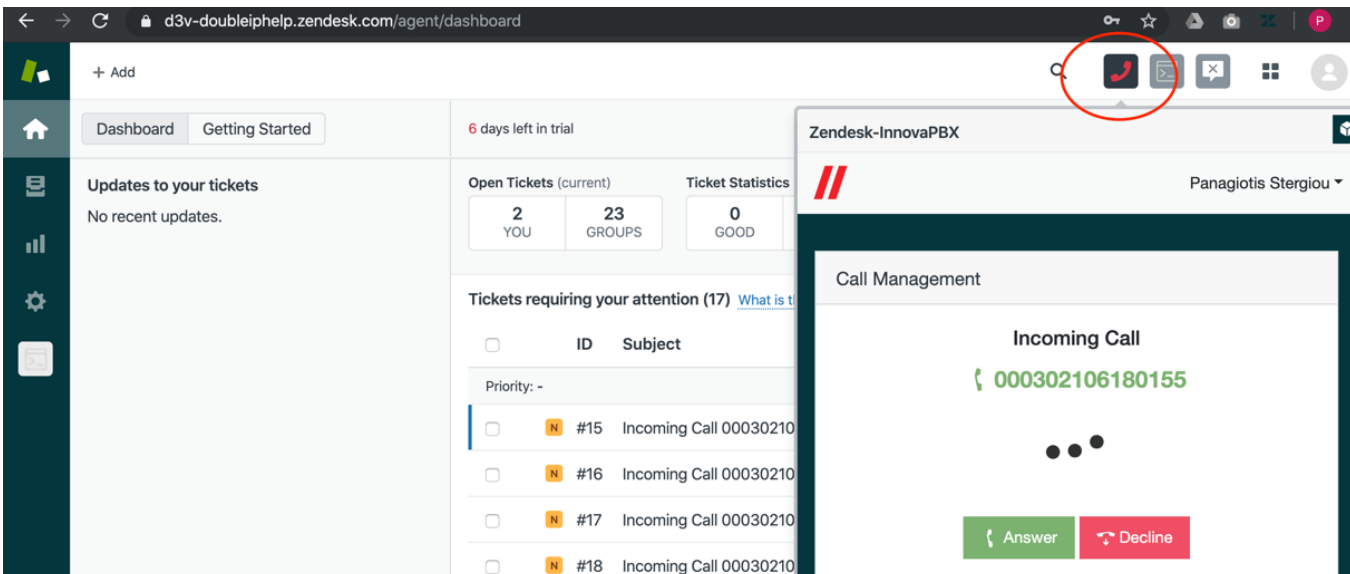
Während der Gesundheitskrise mussten die Verantwortlichen des luxemburgischen Konzerns ihre Mitarbeiter bitten im Home Office

zuarbeiten, um die Gesundheit der Mitarbeiter zu schützen. „Unser Helpdesk musste sich dieser neuen Maßnahme unterziehen, hatte aber dank des One-Number-Konzepts von innovaphone keinerlei Schwierigkeiten damit. Die Agenten hatten keine Probleme, Anrufe von zu Hause aus entgegenzunehmen“, erklärt William Helminger, Contract Manager bei der CRI Group.

Für die europäische Gruppe war die Entscheidung zugunsten einer zukunftssicheren Technologie Teil einer logischen Strategie: Die Verbreitung des IP-Protokolls in den meisten europäischen Ländern mit der Abschaffung der analogen und ISDN-Netze ist eine Chance für die Modernisierung der Unternehmenskommunikation. Für die Verantwortlichen der CRI-Gruppe bot der Einsatz der virtualisierten VoIP-Anlage innovaphone PBX des virtualisierten VoIP-Standards



Schnelle Einführung von mobiler Arbeit zu Beginn der Pandemie dank der innovaphone Lösung



innovaphone PBX klare Vorteile, nicht zuletzt aufgrund der Kostensenkung bei internen- Gesprächen und Ferngesprächen. Dank der neuen VoIP-Telefonanlage kann man weltweit bequem und flexibel jede beliebige Breitbandverbindung verwenden, da ein Internetzugang zur Kommunikation ausreicht. Mit der Integration in das VoIP-Systems sind die Mitarbeiter des Unternehmens auch auf Reisen per E-Mail erreichbar und können einfach und kostengünstig mit einem Headset oder einem IP-Telefon telefonieren und das unter Verwendung ihrer eigenen Geschäftsdurchwahl.

Dank der UCC-Tools der innovaphone myApps-Lösung profitieren die Mitarbeiter der CRI-Gruppe von einer größeren Mobilität und können auch Videokonferenzen über Softphone führen. „So können wir mit Kollegen und Kunden in Kontakt bleiben und untereinander Akten und Dokumente austauschen, egal wo wir uns gerade befinden. Im Ausland oder im Büro verpassen wir keine wichtigen Besprechungen mehr, ohne uns darum kümmern zu müssen, physisch anwesend zu sein“, versichert William Helminger.

Integration der Helpdesk-Software Zendesk durch die innovaphone PBX und das innovaphone SDK.

Die CRI Luxemburg betreibt seit mehreren Jahren einen Helpdesk und hat nun die High-End-Support-Software Zendesk angeschafft. Deren schrittweise Integration war entscheidend, da die erbrachten Leistungen kaum oder gar nicht unterbrochen werden sollten, was die CRI-Gruppe nicht nur vor eine, sondern gleich vor drei Herausforderungen stellte:

1. Die vollständige Umstellung der Telefoninfrastruktur der CRI-Gruppe von ISDN auf VoIP.

„So können wir mit Kollegen und Kunden in Kontakt bleiben und untereinander Akten und Dokumente austauschen, egal wo wir uns gerade befinden. Im Ausland oder im Büro verpassen wir keine wichtigen Besprechungen mehr, ohne uns darum kümmern zu müssen, physisch anwesend zu sein.“

William Helminger, Contract Manager bei CRI Group

Der Anwender

- CRI SA - ITK-Konzern, seit 1991 in Luxemburg ansässig
- In 25 Ländern vertreten
- Bietet Helpdesk-Support für europäische Institutionen, Telekommunikationsbetreiber und Regierungsorganisationen



2. Da sich die CRI-Gruppe im Rahmen von Punkt 1 für einen Wechsel des Telefondiensteanbieters entschied, bedeutete dies auch die Übertragung aller derzeitigen gebührenfreien Telefonnummern des Dienstes (EU-weit) vom alten auf den neuen Anbieter.
3. Die integrierte Telefonanwendung von Zendesk war nicht mit dritten Telefondiensteanbietern kompatibel, was bedeutete, dass die CRI-Gruppe ihre neue VoIP-Infrastruktur nicht voll nutzen konnte, ohne eine Schnittstelle zwischen ihren neuen VoIP-Leitungen und Zendesk zu entwickeln.

Angesichts dieser dreifachen Herausforderung wurde der Migrationsprozess (Punkt 1 und 2) an den neuen Telefonieanbieter RCarré und langjährigen innovaphone Partner übertragen, während doubleIP (ein Unternehmen der CRI-Gruppe) mit der Entwicklung einer Telefonanwendung beauftragt wurde, die unter Verwendung des innovaphone SDK in Zendesk (Punkt 3) integriert werden konnte.

Der Migrationsprozess, der Übergang von ISDN zu VoIP erfolgte schrittweise, um die alten ISDN-Anschlüsse weiter nutzen zu können. Ein innovaphone IP800 VoIP-Gateway, das zwischen dem alten ISDN und dem neuen virtualisierten innovaphone PBX-System (IPVA in der RCarré-Cloud) installiert wurde, verwaltete die eingehenden Anrufe zwischen der alten TK-Anlage und dem SIP-Trunk, so dass die Anbieter der CRI-Gruppe die Telefonanwendung von Zendesk nutzen konnten.

Zahlreiche Vorteile

Mit der neuen VoIP-Telefonanlage innovaphone PBX, die im Rechenzentrum von RCarré gehostet wird, verfügt die CRI-Gruppe über ein leistungsstarkes IP-System, das parallel dazu die myApps-Plattform mit ihren unverzichtbaren Anwendungen wie Softphone, Voicemail, Anruflisten etc. nutzt. Jean-François Montuir, Telecom Manager bei RCarré, fasst zusammen: „Der größte Vorteil ist, dass man sich von jeder Plattform aus mit innovaphone myApps verbinden kann: Bei einem Ausfall der Internetleitung bleibt die Telefonie für mobiles Arbeiten oder über das Smartphone mit 4G über die myApps Plattform immer erreichbar. Schließlich ermöglichte das innovaphone SDK, das von der offenen Plattform innovaphone myApps bereitgestellt wird, die einfache Entwicklung einer Anwendung, die die Integration der Drittanbieter-Helpdesksoftware Zendesk ermöglicht.“

Die Herausforderung

- Umstellung auf Home Office aufgrund der Gesundheitskrise
- VoIP-Migration aufgrund der Abschaltung des ISDN-Netzes in Luxemburg und Europa
- Integration der Helpdesk-Software Zendesk
- Koordinierte SIP-Migration der verschiedenen europäischen Nummern, ohne den Helpdesk für die Europäische Union zu beeinträchtigen

Die Lösung

- Schrittweise VoIP-Migration mit einem innovaphone PBX IP800 Gateway
- Kollaborative Tools - Videokonferenzen, Softphone - innovaphone myApps für die mobile Arbeit
- innovaphone SDK für die Entwicklung einer Anwendung zur Integration der Drittanbieter-Software Zendesk

Vorteile für den Kunden

- Leistungsstarkes und skalierbares IP-System innovaphone PBX
- innovaphone myApps Kollaborationsplattform mit allen unverzichtbaren UCC-Tools
- Mobiles Arbeiten und Home Office für alle Mitarbeiter möglich
- Erreichbarkeit der Telefonie auch bei Ausfall der Internetleitung
- Integration der Drittanbietersoftware Zendesk durch eine mit dem innovaphone SDK entwickelte Anwendung



Auf einen Blick



Der Anwender:

- CRI SA - ITK-Konzern, seit 1991 in Luxemburg ansässig
- In 25 Ländern vertreten
- Bietet Helpdesk-Support für europäische Institutionen, Telekombetreiber und Regierungsorganisationen

Die Herausforderung:

- Umstellung auf Home Office aufgrund der Gesundheitskrise
- VoIP-Migration aufgrund der Abschaltung des ISDN-Netzes in Luxemburg und Europa
- Integration der Helpdesk-Software Zendesk
- Koordinierte SIP-Migration der verschiedenen europäischen Nummern, ohne den Helpdesk für die Europäische Union zu beeinträchtigen

Die Lösung:

- Schrittweise VoIP-Migration mit einem innovaphone PBX IP800 Gateway
- Kollaborative Tools - Videokonferenzen, Softphone - innovaphone myApps für die mobile Arbeit
- innovaphone SDK für die Entwicklung einer Anwendung zur Integration der Drittanbietersoftware Zendesk

Vorteile für den Kunden:

- Leistungsstarkes und skalierbares IP-System innovaphone PBX
- innovaphone myApps Kollaborationsplattform mit allen unverzichtbaren UCC-Tools
- Mobiles Arbeiten und Home Office für alle Mitarbeiter möglich
- Erreichbarkeit der Telefonie auch bei Ausfall der Internetleitung
- Integration der Drittanbietersoftware Zendesk durch eine mit dem innovaphone SDK entwickelte Anwendung