



## innovaphone Case Study

Migrazione al VoIP con innovaphone PBX, Smart Working con innovaphone myApps e integrazione del software Zendesk con l'innovaphone SDK



*“Il vantaggio più grande è che è possibile collegarsi a innovaphone myApps da qualsiasi piattaforma. (...) Infine, l'innovaphone SDK fornito dalla piattaforma aperta innovaphone myApps ha reso semplice lo sviluppo di un'applicazione che consente di integrare il software di helpdesk di terze parti Zendesk.”*

Jean-François Montuir, Telecom Manager di Rcaré

Il Gruppo CRI è un gruppo europeo del settore ICT con sede in Lussemburgo dal 1991. Il Gruppo opera in 25 Paesi e fornisce una gamma completa di servizi e tecnologie ai suoi principali clienti: istituzioni dell'Unione Europea, fornitori di telecomunicazioni, istituzioni finanziarie e organizzazioni governative. Tre sfide importanti hanno portato il gruppo a ristrutturare la propria comunicazione con una soluzione innovaphone: la crisi sanitaria, la chiusura delle reti ISDN in Lussemburgo e in Europa e l'integrazione del software di helpdesk Zendesk con l'innovaphone SDK.

### innovaphone PBX per VoIP e smart working con innovaphone myApps

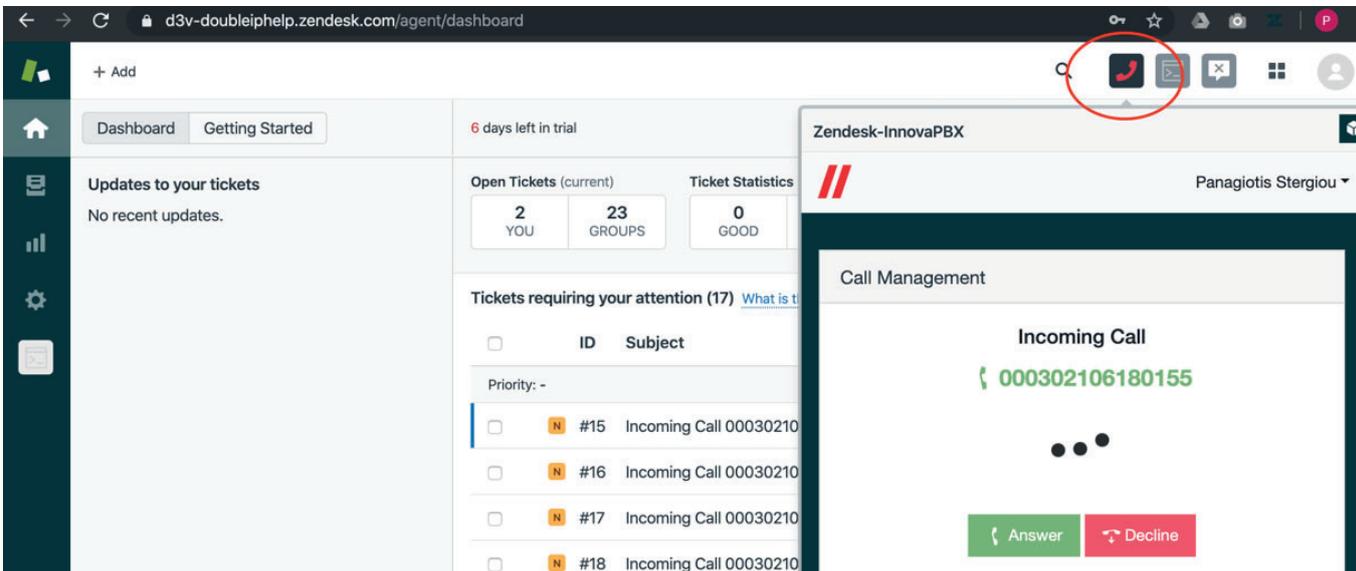
Durante la crisi sanitaria, i manager del gruppo lussemburghese hanno dovuto chiedere ai loro dipendenti di lavorare da casa. „Il nostro helpdesk ha dovuto implementare questa nuova misura, che non ha

comportato alcun problema grazie al concetto One Number innovaphone. Gli agenti non hanno avuto alcun problema a rispondere alle chiamate da casa”, spiega William Helminger, Contract Manager del Gruppo CRI.

La decisione a favore di una tecnologia a prova di futuro era parte di una strategia logica per il gruppo europeo: il protocollo IP sta diventando sempre più comune nella maggior parte dei Paesi europei, mentre le reti analogiche e ISDN vengono abbandonate, il che rappresenta un'opportunità per modernizzare le comunicazioni aziendali. L'innovaphone PBX virtualizzato, basato su standard VoIP, ha offerto chiari vantaggi ai decisori del Gruppo CRI, in particolare riducendo i costi delle chiamate interne e interurbane. Il nuovo centralino VoIP permette di beneficiare della comodità e della



## La soluzione innovaphone ha permesso la rapida implementazione dello smart working all'inizio della crisi sanitaria



flessibilità di utilizzare qualsiasi connessione a banda larga in tutto il mondo, in quanto l'accesso a Internet è tutto ciò che serve per consentire la comunicazione. Grazie all'integrazione con il sistema VoIP, i dipendenti dell'azienda possono essere raggiunti via e-mail anche quando sono in viaggio e possono effettuare chiamate in modo semplice ed economico utilizzando cuffie o telefoni IP, il tutto tramite il proprio numero interno aziendale.

Grazie agli strumenti UCC della soluzione innovaphone myApps, i dipendenti del Gruppo CRI beneficiano di una maggiore mobilità e possono anche effettuare videoconferenze via Softphone. „Questo ci permette di rimanere in contatto con colleghi e clienti e di scambiare file e documenti tra di noi, indipendentemente da dove ci troviamo. Sia che siamo all'estero per lavoro, sia che siamo in ufficio, non perdiamo più le riunioni importanti senza doverci preoccupare di essere fisicamente presenti“, assicura William Helminger.

### Integrazione del software Zendesk Helpdesk attraverso il sistema innovaphone PBX e l'innovaphone SDK

CRI Luxembourg gestisce un helpdesk da diversi anni e ora ha acquistato il software di supporto high-end Zendesk. La sua graduale integrazione è stata fondamentale per non interrompere i servizi offerti, il che ha posto il gruppo CRI di fronte a tre sfide:

1. Il passaggio completo dell'infrastruttura telefonica del Gruppo CRI da ISDN a VoIP.
2. Poiché il Gruppo CRI ha deciso di cambiare il proprio fornitore di servizi telefonici come parte del punto 1, ciò ha comportato anche il trasferimento di tutti gli attuali numeri verdi del servizio (in tutta l'UE) dal vecchio al nuovo fornitore.

*“Questo ci permette di rimanere in contatto con colleghi e clienti e di scambiare file e documenti tra di noi, indipendentemente da dove ci troviamo. Che siamo all'estero per lavoro o in ufficio, non perdiamo più le riunioni importanti senza doverci preoccupare di essere fisicamente presenti.”*

William Helminger, Contract Manager di CRI Group

### Il cliente

- CRI SA - Gruppo informatico con sede in Lussemburgo dal 1991
- Presente in 25 Paesi
- Fornisce un helpdesk per le istituzioni europee, gli operatori di telecomunicazioni e le organizzazioni governative



3. L'applicazione telefonica integrata di Zendesk non era compatibile con i fornitori di servizi telefonici di terze parti, il che significava che il Gruppo CRI non poteva sfruttare appieno la sua nuova infrastruttura VoIP senza sviluppare un'interfaccia tra le sue nuove linee VoIP e Zendesk.

Di fronte a questa triplice sfida, il processo di migrazione (punti 1 e 2) è stato affidato al nuovo provider di telefonia e partner innovaphone di lunga data RCarré, mentre doubleIP (società del Gruppo CRI) è stata incaricata di sviluppare un'applicazione telefonica integrabile con Zendesk (punto 3) utilizzando l'innovaphone SDK. Il processo di migrazione, cioè il passaggio da ISDN a VoIP, è avvenuto passo dopo passo per poter continuare a utilizzare le vecchie linee ISDN. Un gateway VoIP innovaphone IP800 installato tra il vecchio ISDN e il nuovo sistema PBX virtualizzato di innovaphone (IPVA nel cloud RCarré) ha gestito le chiamate in entrata tra il vecchio PBX e il trunk SIP in modo che i fornitori del gruppo CRI potessero utilizzare l'applicazione telefonica Zendesk.

## Numerosi vantaggi

Con il nuovo sistema telefonico VoIP innovaphone PBX, ospitato nel data center di RCarré, il Gruppo CRI dispone di un potente sistema IP che utilizza la piattaforma myApps in parallelo alle sue applicazioni indispensabili come softphone, voicemail, liste di chiamata, ecc. Jean-François Montuir, Telecom Manager di Rcarré, ha riassunto: „Il vantaggio più grande è che ci si può collegare a innovaphone myApps da qualsiasi piattaforma: in caso di interruzione della connessione Internet, l'app myApps consente sempre di utilizzare il telefono o lo smartphone via 4G per lavorare in mobilità“. Infine, l'innovaphone SDK fornito dalla piattaforma aperta innovaphone myApps ha reso semplice lo sviluppo di un'applicazione che consente di integrare il software di helpdesk di terze parti Zendesk.“

### La sfida

- Passaggio allo smart working in seguito alla crisi sanitaria
- Migrazione VoIP a causa della chiusura della rete ISDN in Lussemburgo e in Europa
- Integrazione del software di assistenza Zendesk
- Coordinamento della migrazione SIP dei diversi numeri europei senza impattare l'help desk della Comunità Europea

### La soluzione

- Migrazione graduale al VoIP con il gateway IP800 dell'innovaphone PBX virtualizzato
- Strumenti di collaborazione, Videoconferenze, Softphone - innovaphone myApps per lo smart working
- innovaphone SDK per lo sviluppo di un'applicazione che integra il software di terze parti Zendesk

### Vantaggi per il cliente

- Sistema IP innovaphone PBX potente e scalabile
- Piattaforma di collaborazione innovaphone myApps con tutti gli strumenti UCC essenziali
- Possibilità di lavoro mobile e smart working per tutti i dipendenti
- Telefonia sempre disponibile anche in caso di interruzione della connessione internet
- Integrazione del software di terze parti Zendesk attraverso un'applicazione sviluppata con l'innovaphone SDK



## In un colpo d'occhio



### Il cliente:

- CRI SA - Gruppo informatico con sede in Lussemburgo dal 1991
- Presente in 25 Paesi
- Fornisce un helpdesk per le istituzioni europee, gli operatori di telecomunicazioni e le organizzazioni governative

### La sfida:

- Passaggio allo smart working in seguito alla crisi sanitaria
- Migrazione VoIP a causa della chiusura della rete ISDN in Lussemburgo e in Europa
- Integrazione del software di assistenza Zendesk
- Coordinamento della migrazione SIP dei diversi numeri europei senza impattare l'help desk della Comunità Europea

### La soluzione:

- Migrazione con gateway IP800 dell'innovaphone PBX virtualizzato
- Strumenti di collaborazione, Videoconferenze, Softphone - innovaphone myApps per lo smart working
- innovaphone SDK per lo sviluppo di un'applicazione che integra il software di terze parti Zendesk

### Vantaggi per il cliente:

- Sistema IP innovaphone PBX potente e scalabile
- Piattaforma di collaborazione innovaphone myApps con tutti gli strumenti UCC essenziali
- Possibilità di lavoro mobile e smart working per tutti i dipendenti
- Telefonia sempre disponibile anche in caso di interruzione della connessione internet
- Integrazione del software di terze parti Zendesk attraverso un'applicazione sviluppata con l'innovaphone SDK