



innovaphone Case Study

Migracja do VoIP z innovaphone PBX, Home Office z platformą innovaphone myApps oraz integracja oprogramowania firmy Zendesk z innovaphone SDK



„Największą zaletą nowego rozwiązania jest możliwość połączenia się z innovaphone myApps z każdej platformy: [...] Wreszcie innovaphone SDK udostępniony w ramach otwartej platformy innovaphone myApps, ułatwił stworzenie aplikacji umożliwiającej integrację oprogramowania helpdesk firmy - Zendesk.”

Jean-François Montuir, Telecom Manager w Rcaré

CRI Group jest europejską grupą teleinformatyczną z siedzibą w Luksemburgu od 1991 roku. Grupa działa w 25 krajach i oferuje kompleksowy zakres usług i technologii swoim głównym klientom - instytucjom Unii Europejskiej, dostawcom usług telekomunikacyjnych, instytucjom finansowym i organizacjom rządowym. Trzy główne wyzwania skłoniły grupę do restrukturyzacji komunikacji za pomocą rozwiązania innovaphone: kryzys w służbie zdrowia, likwidacja sieci ISDN w Luksemburgu i Europie oraz integracja oprogramowania wsparcia Zendesk z innovaphone SDK.

Migracja do VoIP z innovaphone PBX i rozwiązaniem innovaphone myApps dla pracy zdalnej

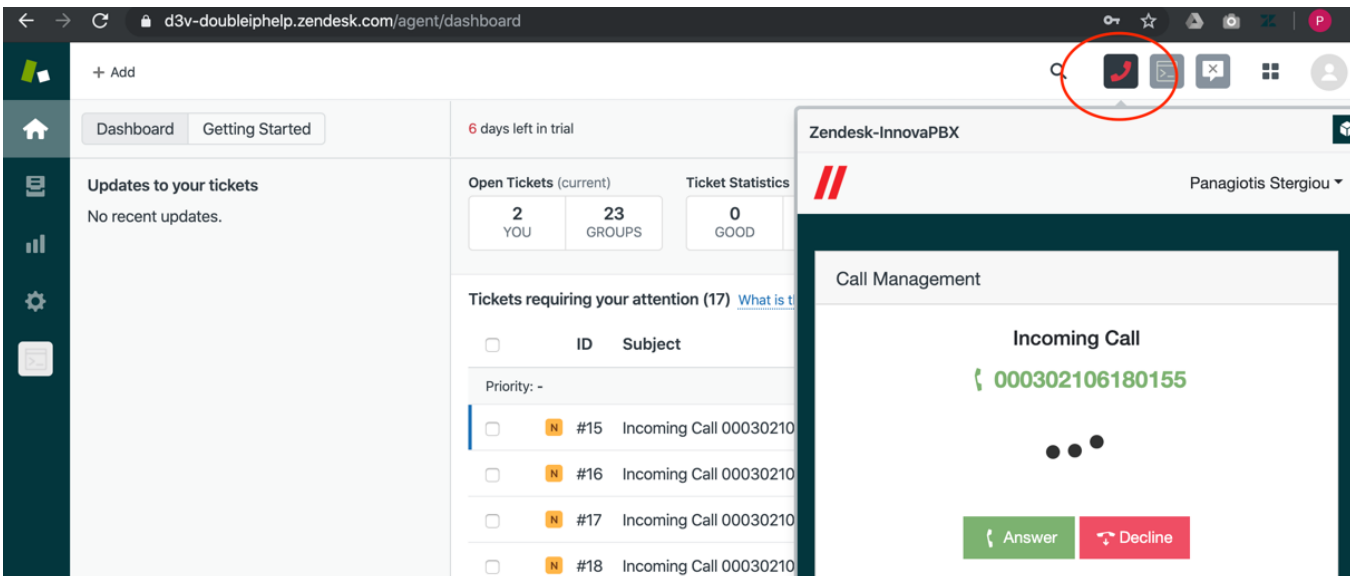
Podczas pandemii koronawirusa menedżerowie luksemburskiej grupy podjęli decyzję o wykonywaniu pracy zdalnie w Home Office, aby chronić zdrowie swoich pracowników. „Nasz helpdesk musiał szybko

dostosować się do tej nowej formy pracy i nie miał z tym żadnych trudności dzięki koncepcji One-Number firmy innovaphone. Agenci nie mieli problemów z odbieraniem telefonów z domu - wyjaśnia William HELMINGER, Contract Manager w CRI Group.

Dla europejskiej grupy decyzja o przyszłościowej technologii była częścią logicznej strategii: rozpowszechnienie protokołu IP w większości krajów europejskich wraz z likwidacją sieci analogowych i ISDN jest szansą na modernizację komunikacji firmowej. Dla osób odpowiedzialnych w Grupie CRI, wykorzystanie wirtualnego standardu VoIP innovaphone PBX oferowało wyraźne korzyści, nie tylko redukcję kosztów połączeń wewnętrznych i międzymiastowych. Nowy system telefoniczny VoIP oferuje wygodę i elastyczność polegającą na możliwości korzystania z dowolnego połączenia



Szybkie wprowadzenie pracy mobilnej na początku pandemii dzięki rozwiązaniu innovaphone



szerokopasmowego na całym świecie, ponieważ do komunikacji wystarczy połączenie z Internetem. Dzięki integracji z systemem VoIP, pracownicy firmy mogą być osiągalni przez e-mail nawet w podróży i mogą łatwo i tanio wykonywać połączenia za pomocą zestawu słuchawkowego lub telefonu IP. I mogą to zrobić korzystając z własnego numeru służbowego.

Dzięki narzędziom Ujednoliconej Komunikacji i Współpracy (UCC) rozwiązania innovaphone myApps, pracownicy grupy CRI korzystają z większej mobilności i mogą prowadzić wideokonferencje również za pośrednictwem softphone. „Dzięki temu możemy pozostać w kontakcie ze współpracownikami i klientami oraz wymieniać ze sobą pliki i dokumenty bez względu na to, gdzie się znajdujemy. Za granicą czy w biurze nie przegapimy już ważnych spotkań, nie musząc się martwić o fizyczną obecność - zapewnia William Helminger.

Integracja oprogramowania helpdesk firmy Zendesk z wykorzystaniem innovaphone SDK w systemie innovaphone PBX

CRI Luxembourg korzysta z helpdesk już od kilku lat, a teraz zakupiło wysokiej klasy oprogramowanie firmy Zendesk. Bardzo ważna była jego stopniowa integracja, aby świadczone usługi zostały minimalnie lub w ogóle nie przerywane, co postawiło grupę CRI przed trzema wyzwaniami:

1. Całkowita migracja infrastruktury telefonicznej Grupy CRI z ISDN do VoIP (Post to Innovaphone/MixVoIP).
2. Ponieważ w ramach punktu 1 Grupa CRI zdecydowała się na zmianę dostawcy usług telefonicznych, oznaczało to również przeniesienie wszystkich dotychczasowych bezpłatnych numerów telefonicznych (w całej UE) ze starego dostawcy do nowego.

„Dzięki temu możemy pozostać w kontakcie ze współpracownikami i klientami oraz wymieniać ze sobą pliki i dokumenty bez względu na to, gdzie się znajdujemy. Za granicą czy w biurze nie przegapimy już ważnych spotkań, nie musząc się martwić o fizyczną obecność.”

William Helminger, Contract Manager w CRI Group

Klient: CRI SA

- CRI SA - Grupa ICT z siedzibą w Luksemburgu od 1991r.
- Firma obecna jest w 25 krajach
- Zapewnia wsparcie helpdesk dla instytucji europejskich, operatorów telekomunikacyjnych i organizacji rządowych

Wyzwanie techniczne

- Praca zdalna w Home Office ze względu na pandemię COVID-19
- Migracja VoIP z powodu wyłączenia sieci ISDN w Luksemburgu i Europie
- Integracja oprogramowania typu helpdesk Zendesk
- Skoordynowana migracja SIP różnych numerów europejskich bez wpływu na Helpdesk dla Unii Europejskiej



3. Zintegrowana aplikacja telefoniczna Zendesk nie była kompatybilna z zewnętrznymi dostawcami usług telefonicznych, co oznaczało, że CRI Group nie mogła w pełni wykorzystać swojej nowej infrastruktury VoIP bez opracowania interfejsu pomiędzy nowymi liniami VoIP a Zendesk.

W związku z tym potrójnym wyzwaniem proces migracji (punkty 1 i 2) został przekazany nowemu dostawcy telefonii Rcaré i wieloletniemu partnerowi innovaphone, natomiast doubleIP (spółka z Grupy CRI) otrzymała zlecenie opracowania aplikacji telefonicznej, która mogłaby zostać zintegrowana z Zendesk (punkt 3) przy użyciu innovaphone SDK. Proces migracji z ISDN do VoIP przebiegał stopniowo, pozwalając na dalsze korzystanie z dotychczasowych połączeń ISDN. Między starym ISDN a nowym zwirtualizowanym systemem innovaphone PBX (IPVA w Rcaré-Cloud) zainstalowano bramę VoIP innovaphone IP800, obsługującą połączenia przychodzące między dotychczasową centralą a SIP Trunk, umożliwiając tym samym operatorom grupy CRI korzystanie z aplikacji telefonicznej Zendesk.

Wiele zalet

Dzięki nowej centrali VoIP innovaphone PBX, która jest hostowana w centrum danych Rcaré, CRI Group posiada potężny system IP, który wykorzystuje platformę myApps z jej niezbędnymi aplikacjami, takimi jak softphone, poczta głosowa, listy połączeń itp. Jean-François Montuir, Telecom Manager w Rcaré, podsumował: „Największą zaletą jest możliwość połączenia się z innovaphone myApps z każdej platformy: W przypadku awarii linii internetowej telefonia do pracy mobilnej lub przez smartfon z 4G zawsze pozostaje dostępna przez aplikację myApps. Wreszcie innovaphone SDK udostępniony w ramach otwartej platformy innovaphone myApps, ułatwił stworzenie aplikacji umożliwiającej integrację oprogramowania helpdesk firmy - Zendesk.”

Rozwiązanie

- Stopniowa migracja VoIP z bramą innovaphone PBX IP800
- Narzędzia do współpracy - Wideokonferencje, Softphone - innovaphone myApps do pracy zdalnej
- innovaphone SDK do tworzenia aplikacji integrującej oprogramowanie firmy Zendesk

Korzyści dla klienta

- Wydajny i skalowalny system IP innovaphone PBX
- Platforma współpracy innovaphone myApps ze wszystkimi niezbędnymi narzędziami UCC
- Możliwość pracy zdalnej i pracy w Home Office dla wszystkich pracowników
- Telefonia jest dostępna nawet w przypadku awarii połączenia internetowego
- Integracja oprogramowania firmy Zendesk za pomocą aplikacji opracowanej przy użyciu innovaphone SDK



W skrócie



Klient:

- CRI SA - Grupa ICT z siedzibą w Luksemburgu od 1991r.
- Firma obecna jest w 25 krajach
- Zapewnia wsparcie helpdesk dla instytucji europejskich, operatorów telekomunikacyjnych i organizacji rządowych

Wyzwanie techniczne:

- Praca zdalna w Home Office ze względu na pandemię COVID-19
- Migracja VoIP z powodu wyłączenia sieci ISDN w Luksemburgu i Europie
- Integracja oprogramowania typu helpdesk Zendesk
- Skoordynowana migracja SIP różnych numerów europejskich bez wpływu na Helpdesk dla Unii Europejskiej

Rozwiązanie:

- Stopniowa migracja VoIP z bramą innovaphone PBX IP800
- Narzędzia do współpracy - Wideokonferencje, Softphone - innovaphone myApps do pracy zdalnej
- innovaphone SDK do tworzenia aplikacji integrującej oprogramowanie firmy Zendesk

Korzyści dla klienta:

- Wydajny i skalowalny system IP innovaphone PBX
- Platforma współpracy innovaphone myApps ze wszystkimi niezbędnymi narzędziami UCC
- Możliwość pracy zdalnej i pracy w Home Office dla wszystkich pracowników
- Telefonia jest dostępna nawet w przypadku awarii połączenia internetowego
- Integracja oprogramowania firmy Zendesk za pomocą aplikacji opracowanej przy użyciu innovaphone SDK