



## innovaphone Case Study

### Segurança, mobilidade e sustentabilidade no serviço da empresa pública Multiutility Garda Uno



*«Ao selecionar a solução a implementar, avaliou-se cuidadosamente o equilíbrio de custos e benefícios técnicos, com ênfase na completude, consistência e fiabilidade da solução. Desde o início, o innovaphone PBX in Cloud provou ser a solução mais simples e mais amplamente aceita.»*

Giuliano Fantato, Smart Services Manager da Garda Uno

A implementação da solução innovaphone uniu os quatro escritórios da Garda Uno em um único PBX in Cloud, tornando fácil e transparente para os usuários o uso da telefonia corporativa, que é um dos canais de comunicação mais importantes e indispensáveis da empresa.

#### **Garda Uno: uma prestadora de multi-serviços municipal que oferece diversos serviços a órgãos públicos**

Fundada no Lago de Garda em 1974, a Garda Uno sempre atuou no setor ambiental. Inicialmente a sua atividade centrou-se na proteção das águas lacustres e ao longo do tempo foi assumindo novos serviços. Hoje garante aos órgãos associados serviços de alta qualidade como: gestão de resíduos, mobilidade sustentável, energias renováveis, serviços de cemitério, iluminação pública, serviços de

administração pública, serviços inteligentes e monitorização remota.

36 órgãos públicos, incluindo 34 municípios, bem como a província de Brescia e a Comunidade da Montanha do Alto Garda utilizam estes serviços. Graças ao seu parceiro AGS Spa, a empresa também opera na margem veronesa do Lago de Garda.

#### **Ponto de partida: Uma infraestrutura de hardware não homogênea**

O cenário técnico inicial da Garda Uno consistia em um escritório central e 3 escritórios independentes desconectados entre si e não homogêneos em termos de estrutura de hardware. O único dispositivo innovaphone usado na empresa era um gateway IP800 que servia de interface para o número gratuito da empresa.



## Manutenção e gestão simplificada da infraestrutura de comunicação



### innovaphone myApps Cloud: uma decisão que convenceu a todos

A decisão de mudar para VoIP e substituir completamente o sistema de telefonia por uma solução tecnologicamente avançada foi tomada por unanimidade pelos proprietários da Garda Uno, uma empresa moderna que sempre olhou para o futuro. Somou-se a isso a demanda por mobilidade máxima em todos os locais e o desejo específico da empresa de não instalar um sistema de telecomunicações on premises.

„Ao selecionar a solução a ser implementada, a relação custo / benefício técnico foi cuidadosamente avaliada, visando a abrangência, consistência e confiabilidade da solução. Desde o início, o innovaphone PBX in Cloud provou ser a solução mais simples e mais amplamente aceita. Contar com o suporte da RBR, um innovaphone Partner certificado que apoia a empresa há mais de uma década, nos deu ainda mais segurança”, afirma Giuliano Fantato, Head of Smart Services da Garda Uno.

„Com a implementação do innovaphone myApps Cloud, todos os escritórios da empresa foram convergidos em um único PBX in Cloud. Dessa forma, os usuários da Garda Uno passaram a ter à disposição uma solução de telefonia simples e transparente, que é o principal canal de comunicação da empresa e, portanto, de fundamental importância”, afirma Marco Rizzi, Diretor Comercial da RBR.

Especialmente durante o período de emergência sanitária, a plataforma de comunicação innovaphone myApps Cloud, acessível sempre a partir de qualquer local de trabalho presencial ou remoto, permitiu que os 180 colaboradores estivessem operacionais apesar das restrições e trabalhassem em segurança com as ferramentas habituais e com novos recursos. A gestão administrou esta situação de forma positiva e perspicaz, combinando as necessidades de produtividade do trabalho com as de cuidado e proteção dos colaboradores. Os funcionários foram equipados com laptops, mouses, monitores e conexão com a Internet para tornar o trabalho remoto mais eficiente e seguro.

«O conceito innovaphone One Number tornou o trabalho muito mais fácil para os usuários. Em particular, eles apreciaram o fato de usufruírem da máxima acessibilidade e ao mesmo tempo contarem com a máxima proteção da sua privacidade em relação ao número de telefone. O feedback dos usuários tem sido absolutamente positivo até o momento.»

Simone Somensini, Gerente de IT da Garda Uno

### O cliente - Garda Uno

- GardaUno: empresa pública multi-utility fundada em 1974 no Lago de Garda
- Presta serviços de alta qualidade para as comunidades associadas e está presente em toda a região

### O desafio

- Substituição de um sistema de comunicação não homogêneo
- Requisito central: uma solução em Cloud com integração DECT local
- Necessidade de máxima mobilidade



Simone Somensini, gerente de TI da Garda Uno, explica: «O conceito innovaphone One Number facilitou muito o trabalho dos usuários. Em particular, eles apreciaram o fato de usufruírem da máxima acessibilidade e ao mesmo tempo contarem com a máxima proteção da sua privacidade em relação ao número de telefone. O feedback dos usuários tem sido absolutamente positivo até o momento.»

## Instalação e arquitetura da nova solução de telefonia IP innovaphone

O sistema implementado inclui 96 telefones IP innovaphone e uma solução IP DECT innovaphone, composta por 6 estações base Dect e 14 telefones Dect.

Sobre a instalação, Marco Rizzi acrescenta: “Os desafios enfrentados durante a instalação são aqueles que normalmente afetam os usuários italianos: algumas deficiências estruturais da rede retardaram ligeiramente a fase de instalação, mas ao mesmo tempo aumentaram o valor final do projeto, já que todas as localidades passaram a ser alimentadas por switches PoE. No geral, o projeto correu dentro das expectativas do cliente.”

Após um curto processo de integração com a nova tecnologia, os colaboradores rapidamente se familiarizaram com a plataforma de trabalho digital myApps, que tem contribuído significativamente para o aumento da eficiência dos processos de negócio, especialmente no que diz respeito à mobilidade.

## Muito mais do que VoIP

Além dos recursos clássicos da telefonia IP, a nova arquitetura de solução planejada pela RBR trouxe benefícios adicionais aos usuários da Garda Uno:

- Um sistema IP DECT que abrange toda a empresa, permitindo o deslocamento dos funcionários pela estrutura da empresa sem medo de perder o sinal.
- A eliminação de linhas de fax analógicas: Graças ao serviço de Fax to Mail, muitos faxes foram fisicamente eliminados e o hardware da empresa foi simplificado.
- A redução de contratos e custos, o que tornou a gestão do sistema flexível e moderna.

## innovaphone myApps Cloud: um investimento no futuro

As opções de flexibilidade e customização da solução innovaphone myApps Cloud garantem um ambiente de trabalho à prova de futuro para a empresa de serviços italiana. Embora nem todas as licenças e serviços oferecidos pelo sistema tenham sido ativados ainda, eles devem ser implementados em uma segunda fase do projeto para facilitar ainda mais a colaboração e a interconexão dos funcionários. As decisões futuras também se concentrarão em Cloud para novos aplicativos e no data center, pois permite a atualização contínua e segura por parte dos fabricantes, garantindo assim a atualização contínua da infraestrutura. „Graças ao novo ambiente de comunicação digital, a empresa tem a oportunidade de implementar de forma flexível novas formas híbridas de trabalho – palavra-chave “colaboração”. Isso também corresponde perfeitamente à orientação sustentável e à “filosofia verde” da Garda Uno”, conclui Giuliano Fantato.

### A solução

- innovaphone myApps Cloud
- 96 telefones IP innovaphone IP102 e IP112
- 6 estações base Dect innovaphone IP1202
- 14 telefones innovaphone IP Dect IP64
- 111 licenças de usuário



estações base IP DECT IP1202



innovaphone myApps

### Vantagens para o cliente

- Flexibilidade e atualização constante da solução Cloud
- Gerenciamento e manutenção simplificados
- Máxima segurança
- Solução de comunicação extremamente confiável e sustentável
- Ferramentas de colaboração ideais para o novo mundo de trabalho híbrido



## Em resumo



### O cliente:

- Garda Uno: empresa pública multi-utility fundada em 1974 no Lago de Garda
- Presta serviços de alta qualidade para as comunidades associadas e está presente em toda a região costeira e capillare sul territorio

### O desafio:

- Substituição de um sistema de comunicação não homogêneo
- Requisito central: uma solução em Cloud com integração DECT local
- Necessidade de máxima mobilidade

### A solução:

- innovaphone myApps Cloud
- 96 telefones IP innovaphone IP102 e IP112
- 6 estações base Dect innovaphone IP1202
- 14 telefones innovaphone IP Dect IP64
- 111 licenças de usuário

### Vantagens para o cliente:

- Flexibilidade e atualização constante da solução Cloud
- Gerenciamento e manutenção simplificados
- Máxima segurança
- Solução de comunicação extremamente confiável e sustentável
- Ferramentas de colaboração ideais para o novo mundo de trabalho híbrido