



innovaphone Case Study

Lavorare a distanza e tra sedi diverse con innovaphone myApps



hugo hamann jacob erichsen heintz hünicke

“Utilizzando questa infrastruttura di comunicazione flessibile, saremo in grado di offrire ai nostri clienti in futuro una qualità di servizio significativamente più alta di prima.”

Jesse Reppin, Project Manager per il passaggio a innovaphone presso Hugo Hamann

Il gruppo di società Hugo Hamann GmbH & Co. KG, un rivenditore a tutto tondo per quanto riguarda mobili, forniture e tecnologia per ufficio, può vantare oltre cento anni di tradizione aziendale. Oltre alla sede centrale di Kiel, l'azienda conta altre sette filiali nel nord della Germania. Il sistema telefonico obsoleto è stato ora sostituito dalla moderna soluzione di comunicazione e collaborazione innovaphone myApps.

Dal momento che il PBX convenzionale, utilizzato da Hugo Hamann per la telefonia, non riusciva più a svolgere i suoi servizi in modo affidabile e non potendo nemmeno fornire applicazioni moderne come le funzionalità UC o CTI, i responsabili hanno deciso di introdurre una nuova piattaforma di comunicazione. Tra i requisiti che questa avrebbe dovuto soddisfare vi era il concetto di numero unico, ovvero che i dipendenti potessero essere raggiungibili con il loro numero personale di interno, ovunque si trovassero. Un altro punto importante per l'operatore della catena di negozi era l'ottimale collegamento in rete delle singole filiali, in modo che i processi aziendali potessero essere progettati in modo semplice ed efficiente attraverso una buona comunicazione cross-site. Inoltre, era necessario garantire che le operazioni in corso non subissero interruzioni duran-

te il processo di conversione.

Alla domanda sul perché, dopo un accurato processo di selezione, abbiano optato per la soluzione di comunicazione e collaborazione myApps di innovaphone, Jesse Reppin, Project Manager per il passaggio a innovaphone presso Hugo Hamann, risponde: “Il sistema innovaphone è la soluzione ottimale per l'intero gruppo aziendale, soprattutto quando si tratta di remote working e mobile. Inoltre, l'imminente migrazione da ISDN a SIP con innovaphone non è stata un problema, così da permetterci di poterlo progettare secondo i nostri desideri e attraverso i passaggi che noi stessi abbiamo scelto. Non da ultimo, occorre ricono-



Jesse Reppin, Project Manager per il passaggio a innovaphone presso Hugo Hamann



Telefonia IP by innovaphone Hugo Hamann usa la innovaphone Mobility



hugo hamann jacob erichsen heinr. hünicke

“Il sistema innovaphone è la soluzione ottimale per l'intero gruppo aziendale, soprattutto quando si tratta di remote working e mobile.”

Jesse Reppin, Project Manager per il passaggio a innovaphone presso Hugo Hamann

scere che, grazie all'ambiente di lavoro e di comunicazione di innovaphone myApps, siamo molto flessibili e possiamo adattare i nostri processi di comunicazione alle mutate esigenze in qualsiasi momento.”

Con l'installazione di due gateway VoIP innovaphone IP6010 in uno scenario master standby (HA) presso la sede aziendale di Kiel, Hugo Hamann dispone ora di uno scenario di backup affidabile: in caso di guasto di un gateway, il secondo gateway, installato in modo ridondante, ne assume la funzione senza soluzione di continuità, assicurando così il funzionamento in corso contro i guasti di comunicazione. L'innovaphone Reverse Proxy, installato come applicazione in ambiente Hyper V (IPVA), garantisce la massima sicurezza di connessione. Anche la soluzione di collaborazione e comunicazione innovaphone myApps viene gestita virtualizzata in un ambiente Hyper V. myApps è utilizzato come client CTI, il supporto tecnico e l'ufficio commerciale utilizzano anche la Softphone App e la soluzione innovaphone Mobility con l'App RCC e hanno così potuto migliorare notevolmente l'accessibilità e l'efficienza dei processi di comunicazione. Nelle singole filiali dell'azienda vengono utilizzati come slave dei gateway VoIP innovaphone più piccoli, del tipo IP811, un box all-in-one per installazioni PBX

e UC fino a 200 utenti. Grazie alla possibilità di migrazione graduale, l'intera ricostruzione dell'infrastruttura di comunicazione ha potuto essere effettuata durante la normale operatività aziendale e senza tempi morti. Anche il reparto amministrativo beneficia in modo significativo del passaggio a innovaphone myApps: un gran numero di app per l'installazione, la gestione e la configurazione del sistema innovaphone sono ora a disposizione dei dipendenti. Tutte le attività possono essere eseguite in un client centrale.

Soprattutto per quanto riguarda l'integrazione dei dipendenti mobili, il passaggio ha rappresentato un enorme salto di qualità: questi ora possono essere raggiunti anche attraverso il loro numero di interno personale anche durante gli spostamenti e utilizzare l'innovaphone Mobility e la Softphone App sui loro dispositivi.

La conclusione di Jesse Reppin è chiara: “Il fatto che con la soluzione innovaphone abbiamo potuto adattare e ottimizzare i nostri processi di comunicazione ai processi aziendali ha avuto un effetto sulla performance dell'intera azienda. Utilizzando questa infrastruttura di comunicazione flessibile, saremo in grado di offrire ai nostri clienti in futuro una qualità di servizio significativamente più alta di prima.”