



## innovaphone Case Study

### Mobiel werken op verschillende locaties met innovaphone myApps



hugo hamann jacob erichsen heinnr. hünicke

*'Door het gebruik van deze flexibele communicatie-infrastructuur kunnen we onze klanten in de toekomst een veel hogere servicekwaliteit bieden.'*

Jesse Reppin, projectmanager bij Hugo Hamann

De bedrijfsgroep Hugo Hamann GmbH & Co. KG, toaalleverancier van kantoormeubilair, kantoorartikelen en kantoortechnologie, kan terugkijken op meer dan 100 jaar bedrijfstraditie. Naast het hoofdkantoor in Kiel heeft het bedrijf zeven vestigingen in het Noorden van Duitsland. Het verouderde telefoonsysteem werd vervangen door de moderne werk- en communicatieoplossing innovaphone myApps.

Omdat de traditionele PBX, die bij Hugo Hamann werd gebruikt voor telefonie, niet meer betrouwbaar werkte en geen moderne toepassingen zoals UC- of CTI-functionaliteiten bood, besloot het bedrijf een nieuw communicatieplatform te installeren. Voorwaarde was een one-number-concept, waaraan het platform moest voldoen. Dit betekent dat de medewerkers overal op hun persoonlijke telefoonnummer beschikbaar zijn. Voor de winkelketen was een optimale aansluiting van de individuele vestigingen belangrijk. Bedrijfsprocessen konden dus eenvoudig en efficiënt met een uitstekende communicatie tussen de verschillende vestigingen worden gecreëerd. Bovendien mocht het lopende proces niet worden gestoord tijdens de omschakeling.

Op de vraag waarom ze voor de werk- en communicatieoplossing innovaphone myApps hebben gekozen, antwoordde Jesse Reppin, projectmanager bij Hugo Hamann, na een grondig selectieproces: 'Het innovaphone systeem is de optimale oplossing voor de hele groep, vooral op het gebied van locatie-onafhankelijk en mobiel werken. Bovendien is de komende migratie van ISDN naar SIP voor innovaphone een probleem, zodat we deze naar onze wensen kunnen vormgeven en zelf kunnen kiezen welke stappen we nemen. Met de innovaphone myApps werk- en communicatieomgeving zijn we zeer flexibel en kunnen we onze communicatieprocessen op elk moment aan veranderende eisen aanpassen.'



Jesse Reppin, projectmanager bij Hugo Hamann



## IP-telefonie by innovaphone Hugo Hamann gebruikt innovaphone Mobility



hugo hamann jacob erichsen heinz hünicke

*'Het innovaphone systeem is de optimale oplossing voor de hele groep, vooral op het gebied van locatieafhankelijk en mobiel werken!'*

Jesse Reppin, projectmanager bij Hugo Hamann

Na de installatie van twee innovaphone VoIP gateways IP6010 in een master stand-by scenario (HA) op het hoofdkantoor in Kiel, beschikt Hugo Hamann over een betrouwbaar back-up systeem: Als een gateway uitvalt, zorgt de tweede redundante gateway ervoor dat alle functies overgenomen worden zonder dat de communicatie onderbroken wordt. De hoogste verbodingsbeveiliging wordt gegarandeerd door de Reverse Proxy, die als applicatie in een Hyper-V omgeving (IPVA) geïnstalleerd is. De werken communicatieoplossing innovaphone myApps wordt ook in een virtuele Hyper-V-omgeving toegepast. myApps wordt als CTI-client gebruikt; daarnaast maken de afdelingen Technical Support en Sales actief gebruik van de innovaphone Softphone app en innovaphone Mobility met de RCC app. Hierdoor konden de beschikbaarheid en efficiëntie van hun communicatieprocessen aanzienlijk worden verbeterd. Op verschillende vestigingen van de kantoorvakhandel worden kleinere innovaphone IP811 VoIP gateways, een al-in-one box voor PBX- en UC-installaties tot 200 users, als slaves gebruikt. Dankzij de zachte migratie kon de gehele overgang van de communicatieinfrastructuur tijdens het lopende bedrijf en zonder stilstand uitgevoerd worden. Ook de administratie profiteert aanzienlijk van de omschakeling naar innovaphone

myApps: Een groot aantal apps voor de installatie, administratie en configuratie van het innovaphone systeem is nu beschikbaar voor de medewerkers. Alle taken kunnen in een centrale client afgehandeld worden.

Het overschakelen betekent een aanzienlijke verbetering, vooral wat betreft de integratie van medewerkers die mobiel werken: Deze zijn nu ook onderweg onder hun persoonlijke extensie bereikbaar en ze gebruiken innovaphone Mobility alsook de innovaphone Softphone app op hun eindtoestellen.

De eindconclusie van Jesse Reppin: 'Het feit dat we met de innovaphone oplossing onze communicatieprocessen aan onze bedrijfsprocessen konden aanpassen en optimaliseren, heeft een positief effect gehad op de prestaties van de hele onderneming. Door het gebruik van deze flexibele communicatie-infrastructuur kunnen we onze klanten in de toekomst een veel hogere servicekwaliteit bieden.'