



innovaphone Case Study

Do tradicional PBX VoIP à colaboração em Cloud,
mais de 10 anos de comunicação profissional



il Giornale

«Decidimos pelas soluções de comunicação da innovaphone porque são sinônimo de confiabilidade, eficiência e alta disponibilidade. Ao mesmo tempo, podemos contar com o mais alto nível de segurança na transmissão de informações através da sua plataforma digital de trabalho.»

Stefano Gaetani, Diretor técnico de "Il Giornale"

A Società Europea di Edizioni SpA, editora do jornal „Il Giornale“, escolheu a solução VoIP innovaphone para conectar seus escritórios já em 2008. Desde então, o sistema evoluiu rapidamente, respondendo efetivamente aos novos desafios ditados por uma comunicação em constante mudança.

Uma evolução pragmática e constante

Em 2012, 4 anos após a primeira instalação no Il Giornale, Paolo Morini da ERT, empresa parceira da innovaphone que geriu a evolução do projeto, afirmou que é possível o compartilhamento de serviços telefônicos em rede privada, superando restrições geográficas, ou o compartilhamento de serviços centralizados com qualquer sistema de nova geração:

«É a forma que faz a diferença para nós: innovaphone nos permite olhar para o futuro com a certeza de que estamos à altura dos

novos desafios que os desenvolvimentos tecnológicos nos trarão.”»

Hoje, 14 anos após a instalação do primeiro innovaphone PBX, estas palavras

foram plenamente confirmadas: Il Giornale pode contar com uma plataforma de colaboração e comunicação baseada em Cloud que atende às novas necessidades de todo o pessoal, composto por aproximadamente 140 pessoas, incluindo 60 jornalistas e 40 redatores.





Uma solução de comunicação sustentável, capaz de evoluir ao longo do tempo.



O ponto de virada para o trabalho híbrido

A transformação digital e a necessidade de serviços cada vez mais acessíveis e de alto desempenho também tiveram um grande impacto nos jornais diários, inclusive como forma de superar a já histórica crise da indústria gráfica. A emergência sanitária iniciada no ano passado (2020) acelerou um processo já em andamento, levando os proprietários a assumir novas perspectivas.

Stefano Gaetani, diretor técnico de “Il Giornale”, diz: «Antes de 2020, os proprietários não tinham certeza se deveriam implementar o Smart Working. A confiança cresceu com a obrigação de oferecer aos funcionários a oportunidade de trabalhar em Home Office e as vantagens e possibilidades de um trabalho híbrido ambiente ficou tangível. Após o acordo com os sindicatos no final de 2020, decidiu-se oferecer 50% do trabalho em Smart Working como uma solução híbrida. Por isso, era necessário fornecer aos funcionários as melhores ferramentas de colaboração e comunicação.»

Stefano Gaetani descreve o processo como uma etapa irreversível, que também envolveu capital físico. Se antes a sede, localizada no coração de Milão, contava com 6 andares entre redações e escritórios, agora há pouco menos da metade. Nesta onda de mudanças que também viu a adoção de uma solução em Cloud, um requisito permaneceu inalterado: a necessidade de máxima confiabilidade. Ele conclui: «Decidimos pelas soluções de comunicação da innovaphone porque são sinônimo de confiabilidade, eficiência e alta disponibilidade. Ao mesmo tempo, podemos contar com o mais alto nível de segurança na transmissão de informações através da sua plataforma digital de trabalho.»

Em um contexto de crescente autonomia do usuário na escolha da mídia e na mudança horizontal entre plataformas, a innovaphone também se destaca e é valorizada por permitir que aplicativos de terceiros sejam integrados muito facilmente.

«Após 13 anos de operação a atualização do sistema para a versão mais recente do firmware foi alcançada sem nenhuma dificuldade. A integração à nova plataforma Cloud, juntamente com alguns adaptadores analógicos para o serviço de fax e outras aplicações, também foi rápida e simples.»

Paolo Bombelli, Responsável técnico do projeto de ERT

O cliente: Il Giornale

- Il Giornale, jornal italiano com uma longa história
- Fundado em 1974, com sede em Milão
- Uma equipe composta por 140 pessoas, incluindo 60 jornalistas e 40 redatores

O desafio

- Após 13 anos, atualizar o sistema para a nova versão do software
- Necessidade de uma plataforma de comunicação capaz de suportar a nova forma híbrida de trabalhar
- Integração do sistema de comunicação à nova plataforma Cloud
- Máxima segurança na transmissão de informações



Um sistema de comunicação e colaboração baseado em Cloud

O sistema telefônico innovaphone, cuja instalação foi finalizada em novembro de 2020, já operava de forma muito confiável com dois gateways redundantes, um deles atuando como PBX mestre e o outro como PBX standby. Paolo Bombelli, gerente técnico da ERT, enfatiza a sustentabilidade da solução innovaphone «Após 13 anos de operação, o sistema pode ser facilmente atualizado para a versão de firmware mais recente. A integração com a nova plataforma Cloud, juntamente com alguns adaptadores analógicos para o serviço de fax e outras aplicações, também foi rápida e simples.»

Um gateway adicional dedicado à terminação de conexões E1/PRI-ISDN foi atualizado e reconfigurado para os novos requisitos. Ele opera agora como proxy reverso em uma DMZ (zona desmilitarizada) para garantir o acesso seguro aos novos serviços de TI. O departamento de TI também reconfigurou os firewalls e os servidores DNS para permitir que o sistema pudesse ser acessado tanto da rede local quanto externa.

No total, o novo sistema está equipado com 140 licenças de usuário, das quais 130 são também licenças de comunicação unificada. Além das funções clássicas de telefonia IP e funções CTI, a equipe conta com todos os principais aplicativos myApps para comunicação em tempo real, como: chat, histórico de chamadas, softphone, vídeo, compartilhamento de tela, fax e correio de voz.

Notebooks e headsets USB foram disponibilizados para os funcionários fazerem uso do serviço de telefonia através da plataforma myApps, enquanto os telefones de hardware foram mantidos apenas para alguns funcionários da Administração, Gerência e de Secretaria. Com esta reorganização da redação, o novo sistema de vídeo-porteiro nas entradas foi também integrado ao sistema de telefonia VoIP, com possibilidade de atender uma videochamada e abrir diretamente dos postos de trabalho.

Um olhar para o futuro

Em relação ao futuro, Stefano Gaetani não tem dúvidas: «A demanda por novas ferramentas de colaboração certamente aumentará, e as ferramentas existentes necessitarão ser aprimoradas com versões mais avançadas. Certamente haverá muitos desafios pela frente, mas tenho a certeza de que a innovaphone saberá responder com a presteza e adequação que a tem distinguido nestes muitos anos de colaboração.»

A solução

- 2 gateways IP6000 dedicados para interface com linhas ISDN PRI
- 2 gateways IP0011 em master standby com plataforma myApps e 1 IP1060 como proxy reverso
- 140 licenças de usuário, das quais 130 também estão equipadas adicionalmente com licenças UC
- Notebooks e headsets USB foram disponibilizados para os funcionários fazerem uso do serviço de telefonia através da plataforma myApps



innovaphone VoIP Gateway IP0011

As vantagens para o cliente

- Integração rápida e direta com a nova plataforma Cloud adotada
- Ferramentas de colaboração ideais para a nova forma híbrida de trabalho dos funcionários
- Possibilidade de integração de aplicativos de terceiros
- Gerenciamento e manutenção do sistema simplificados
- Máxima segurança na transmissão de informações
- Uma solução de comunicação com máxima confiabilidade na transmissão de informações e sustentável



Mais de 10 anos de comunicação profissional:



O cliente:

- Il Giornale, jornal italiano com uma longa história
- Fundado em 1974, com sede em Milão
- Uma equipe composta por 140 pessoas, incluindo 60 jornalistas e 40 redatores

O desafio:

- Após 13 anos, atualizar o sistema para a nova versão do software
- Necessidade de uma plataforma de comunicação capaz de suportar a nova forma híbrida de trabalhar
- Integração do sistema de comunicação à nova plataforma Cloud
- Máxima segurança na transmissão de informações.

A solução:

- 2 gateways IP6000 dedicados para interface com linhas ISDN PRI
- 2 gateways IP0011 em master standby com plataforma myApps e 1 IP1060 como proxy reverso
- 140 licenças de usuário, das quais 130 também estão equipadas adicionalmente com licenças UC
- Notebooks e headsets USB foram disponibilizados para os funcionários fazerem uso do serviço de telefonia através da plataforma myApps

As vantagens para o cliente:

- Integração rápida e direta com a nova plataforma Cloud adotada
- Ferramentas de colaboração ideais para a nova forma híbrida de trabalho dos funcionários
- Possibilidade de integração de aplicativos de terceiros
- Gerenciamento e manutenção do sistema simplificados
- Máxima segurança na transmissão de informações
- Uma solução de comunicação com máxima confiabilidade na transmissão de informações e sustentável