



innovaphone Case Study

Rcarré vermarktet die Kommunikationslösung innovaphone myApps und nutzt diese auch intern



RCARRÉ
Réseaux d'entreprise | Téléphonie

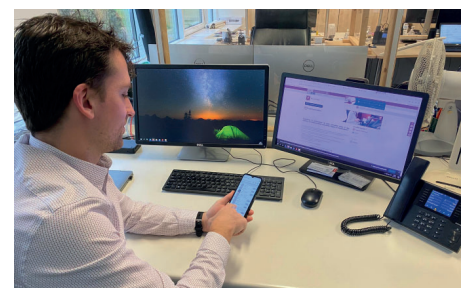
„Das Konzept von innovaphone ermöglicht eine höhere Mobilität und das problemlose und produktive Arbeiten im Home Office. Was auch ein Zeichen dafür ist, dass es sich um eine wirklich einfache und intuitive Lösung handelt, sowohl was die Nutzung als auch die tägliche Verwaltung angeht.“

Jean-François Montuir, Telecom Manager bei RCarré

Mit mehr als 450 aktiven Kunden im Jahr 2021 in Luxemburg, Belgien und Frankreich ist RCarré ein maßgeblicher Akteur in der Sphäre der IT-Dienstleistungen. Gegründet im Jahr 2001, bietet RCarré & Rcube eine Reihe von umfassenden IT-Lösungen und Dienstleistungen, verbunden mit solider Erfahrung und Anpassungsfähigkeit an Unternehmen jeder Größe: kleine und mittelständische Unternehmen sowie Großkunden. Der seit über 15 Jahren zertifizierte innovaphone Partner ist überzeugt von der Qualität der Produkte des deutschen Herstellers, und vermarktet und nutzt auch intern die innovaphone myApps Kollaborationsplattform - inklusive Microsoft Teams Integration.

RCarré ist in den letzten Jahren stark gewachsen und beschäftigt heute mehr als 130 festangestellte Mitarbeiter an drei Standorten - Herstal in Belgien, Metz in Frankreich und Capellen (Hauptsitz) in

Luxemburg - sowie mobile Mitarbeiter im Außendienst. Die Dienstleistungen des Luxemburger Unternehmens drehen sich unter anderem um die Cloud, die Einhaltung von Prozessen, die Datensicherheit, die Finanzierung von Geräten und technischen Ressourcen. „Wir sind seit rund 15 Jahren als VoIP-Integrator tätig. Die innovaphone Lösung wurde von Anfang an aufgrund ihrer einfachen Bedienbarkeit und Administration sowie ihrer vielfältigen Integrationsmöglichkeiten ausgewählt. Die innovaphone Lösung entsprach also allen





Home Office und Geschäftskontinuität während des Lockdowns dank der innovaphone myApps Lösung



Anforderungen unserer Kunden, mit denen wir seit 2001 im IT-Sektor zusammenarbeiten“, erklärt Jean-François Montuir, Telecom Manager bei RCarré.

innovaphone myApps - effiziente Werkzeuge für die Zusammenarbeit

Die kompakte, zuverlässige, virtuelle innovaphone PBX-Plattform IPVA (innovaphone Virtual Appliance) wird im Rcarre-Rechenzentrum gehostet und stellt alle Funktionen der modernen IP-Telefonie und Unified Communications zur Verfügung. Die innovaphone Switchboard App (PC-basierte Vermittlungsplatzsoftware) wird für den professionellen und effizienten Empfang und die Verwaltung aller Anrufe eingesetzt. Die kollaborativen Chat- und Videokonferenz-Tools von innovaphone haben ein enormes Potenzial und haben die interne Kommunikation erheblich verbessert, Prozesse beschleunigt und optimiert, wie z.B. die Flut an E-Mails, die nun durch den schnelleren Chat und die benutzerfreundlichere Videokonferenz ersetzt wurden. „Dadurch gewinnen wir an Effizienz und verlieren keine Geschäftsmöglichkeiten“, fährt Der Telekom-Manager fort. „Wir waren nicht nur von der myApps-Anwendung überzeugt, die aufgrund ihrer Offenheit für externe Entwicklungen über ihr SDK sehr flexibel ist, sondern auch von der einheitlichen, einfachen und geräteübergreifenden Benutzeroberfläche. Zusätzliche Funktionen wie das Aufzeichnen der Anrufe und die Switchboard-Schnittstelle zur Verwaltung von Anrufen in der Warteschleife sind nur einige der Vorteile, die uns die Integration dieses Produkts bei unseren Kunden leicht gemacht haben“, fügt er hinzu. Rcarre nutzt und bietet auch ein System zur automatischen Anrufannahme und -weiterleitung mit vorausgezeichneten professionellen Nachrichten über das Studio <http://studio.rcarre.com> an.

Geschäftskontinuität während des Lockdowns dank der innovaphone myApps Lösung

Während der Covid-19-Pandemie konnte die innovaphone Lösung RCarré und allen seinen Kunden die Fortführung ihrer Geschäfte garantieren und ihnen

„Die innovaphone Lösung entsprach also allen Anforderungen unserer Kunden, mit denen wir seit 2001 im IT-Sektor zusammenarbeiten“delt, sowohl was die Nutzung als auch die tägliche Verwaltung angeht“.

Jean-François Montuir, Telecom Manager bei RCarré

Der Anwender: RCarré

- RCarré - VoIP-Integrator und wichtiger Akteur in der IT-Sphäre in Luxemburg, Belgien und Frankreich
- Mehr als 130 Mitarbeiter
- Seit 15 Jahren zertifizierter innovaphone-Partner

Die Herausforderung

- Massiver Einsatz von Home Office während der Pandemie - intern und für Kunden
- Endgültige Abschaltung von Analog- und ISDN-Verbindungen in Luxemburg für 2024 geplant
- Entwicklung der Technologien und der Zusammenarbeit



die Möglichkeit geben, während des Lockdowns im Home Office zu arbeiten. „Während der Pandemie mussten viele Kunden ihre Kommunikationssysteme anpassen, um schnell in den Home-Office-Modus wechseln zu können, aber nun werden sich die Unternehmen auch mit der für 2024 geplanten Abschaltung der analogen und ISDN-Verbindungen in Luxemburg auseinandersetzen müssen“, fügt Jean-François Montuir hinzu. Kunden, die noch über Kupferleitungen verfügen und auf eine VoIP-Lösung umsteigen wollen, können ihre Rufnummer nahtlos zu RCarré migrieren, was zu einer deutlichen Einsparung ihrer Telekommunikationskosten führt, während sie ihren Verbrauch über die innovaphone Anrufanalyse Reports App im Auge behalten können. Diese App analysiert die erfolgreichen, verpassten und abgewiesenen Anrufe und liefert Informationen über das Telefonverhalten im Unternehmen.

Integration innovaphone myApps und Microsoft Teams - das Beste aus zwei Welten

Um mit der technologischen Entwicklung Schritt zu halten und der Zusammenarbeit eine zusätzliche Dimension zu verleihen, hat der luxemburgische Integrator in Zusammenarbeit mit dem Integrator Anynode (einem weiteren innovaphone Partner) Microsoft Teams über einen in der Rcarré-Cloud gehosteten SBC in seine innovaphone Kommunikationslösungen integriert. Die innovaphone / Microsoft Teams-Lösung ermöglicht die Kommunikation zwischen den drei Standorten oder mobil (Home Office, Kundenbesuch, Geschäftsreise, ...), als wäre es eine einzige Struktur. Für die interne Kommunikation fallen also keine zusätzlichen Kosten an, und die externe Kommunikation läuft dank einer Partnerschaft mit einem luxemburgischen SIP-Anbieter über einen SIP-Trunk. Durch diese Kombination konnten die Kosten für Telefongespräche erheblich gesenkt und gleichzeitig den Kunden ein qualitativ hochwertiger Service geboten werden.

Vorteile für die Kunden

Für die Kunden von RCarré bringt die innovaphone Lösung eine schnelle, effiziente und präzise Kommunikation durch eine solide und leistungsfähige Datenübertragungs- und Kommunikationsinfrastruktur, die in der RCarré Cloud gehostet wird. „Die Softwareversion V13 mit dem innovaphone Konzept des hybriden Arbeitens, die Microsoft Teams-Integration und die Virtualisierung der Appliances in unserem Rechenzentrum sind wirklich interessante Funktionen. Das ermöglicht eine höhere Mobilität und das problemlose und produktive Arbeiten im Home Office. Was auch ein Zeichen dafür ist, dass es sich um eine wirklich einfache und intuitive Lösung handelt, sowohl was die Nutzung als auch die tägliche Verwaltung angeht“, lautet das Fazit von Jean-François Montuir.

Die Lösung

- innovaphone Virtual PBX IPVA für IP-Telefonie- und Unified Communications-Funktionen
- innovaphone Switchboard App - PC-basierte Vermittlungsplatzsoftware für die Anrufverwaltung
- innovaphone myApps für kollaborative Tools und Home Office - Videokonferenzen, Chat
- Migration von Kundennummern nach RCarré
- innovaphone Reports App - Software zur Analyse von Anrufen
- Microsoft Teams Integration



Die Vorteile für den Kunden

- Fortführung der Geschäfte während des Lockdowns durch Home Office und Hybrides arbeiten
- Kein Verlust von Geschäften
- Moderne Tools für die Zusammenarbeit - Videokonferenzen, Chat, Application sharing
- IP-Telefonie, um das Abschalten der analogen Verbindungen vorwegzunehmen
- Mehr Effizienz durch professionelles Anrufmanagement
- Benutzerfreundliche Benutzeroberfläche
- Erhebliche Einsparungen bei den Kommunikationskosten
- Erstklassiger Service durch die Integration von Microsoft Teams



Auf einen Blick:



Der Anwender:

- RCarré - VoIP-Integrator und wichtiger Akteur in der IT-Sphäre in Luxemburg, Belgien und Frankreich
- Seit 15 Jahren zertifizierter innovaphone-Partner

Die Herausforderung:

- Massiver Einsatz von Home Office während der Pandemie - intern und für Kunden
- Endgültige Abschaltung von Analog- und ISDN-Verbindungen in Luxemburg für 2024 geplant
- Entwicklung der Technologien und der Zusammenarbeit

Die Lösung:

- innovaphone Virtual PBX IPVA für IP-Telefonie- und UC-Funktionen
- innovaphone Switchboard App: Vermittlungsplatzsoftware für die Anrufverwaltung
- innovaphone myApps für kollaborative Tools und HO, Videokonferenzen, Chat
- Migration von Kundennummern nach RCarré
- innovaphone Reports App - Software zur Analyse von Anrufen und Microsoft Teams Integration

Die Vorteile für den Kunden:

- Fortführung der Geschäfte während des Lockdowns durch Home Office und Hybrides arbeiten
- Kein Verlust von Geschäften
- Moderne Tools für die Zusammenarbeit - Videokonferenzen, Chat, Application sharing
- IP-Telefonie, um das Abschalten der analogen Verbindungen vorwegzunehmen
- Mehr Effizienz durch professionelles Anrufmanagement
- Benutzerfreundliche Benutzeroberfläche
- Erhebliche Einsparungen bei den Kommunikationskosten