



## innovaphone Case Study

### RCarré brengt de communicatieoplossing innovaphone myApps op de markt en gebruikt deze ook intern



*"Het concept van innovaphone maakt een grotere mobiliteit en probleemloos alsook productief werken tijdens het thuiswerken mogelijk. Dit is ook een teken dat het een heel eenvoudige en intuïtieve oplossing is, zowel wat het gebruik als het dagelijks beheer betreft."*

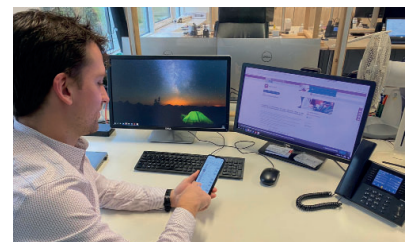
Jean-François Montuir, Telecom Manager bij RCarré

Met meer dan 450 actieve klanten in het jaar 2021 in Luxemburg, België en Frankrijk is RCarré een belangrijke player op het gebied van IT-dienstverleningen. RCarré & Rcube werd in 2001 opgericht en biedt een aantal uitgebreide IT-oplossingen en diensten, gecombineerd met een solide ervaring en aanpassingsvermogen aan ondernemingen van elke omvang: kleine en middelgrote bedrijven maar ook grote klanten. De innovaphone partner, die al meer dan 15 jaar gecertificeerd is, is overtuigd van de kwaliteit van de producten en verkoopt en gebruikt ook intern het innovaphone myApps collaboratieplatform inclusief Microsoft Teams integratie.

RCarré is de afgelopen jaren snel gegroeid en telt vandaag meer dan 130 vaste medewerkers op drie locaties – Herstal in België, Metz in Frankrijk en Capellen (hoofdkantoor) in Luxemburg – en

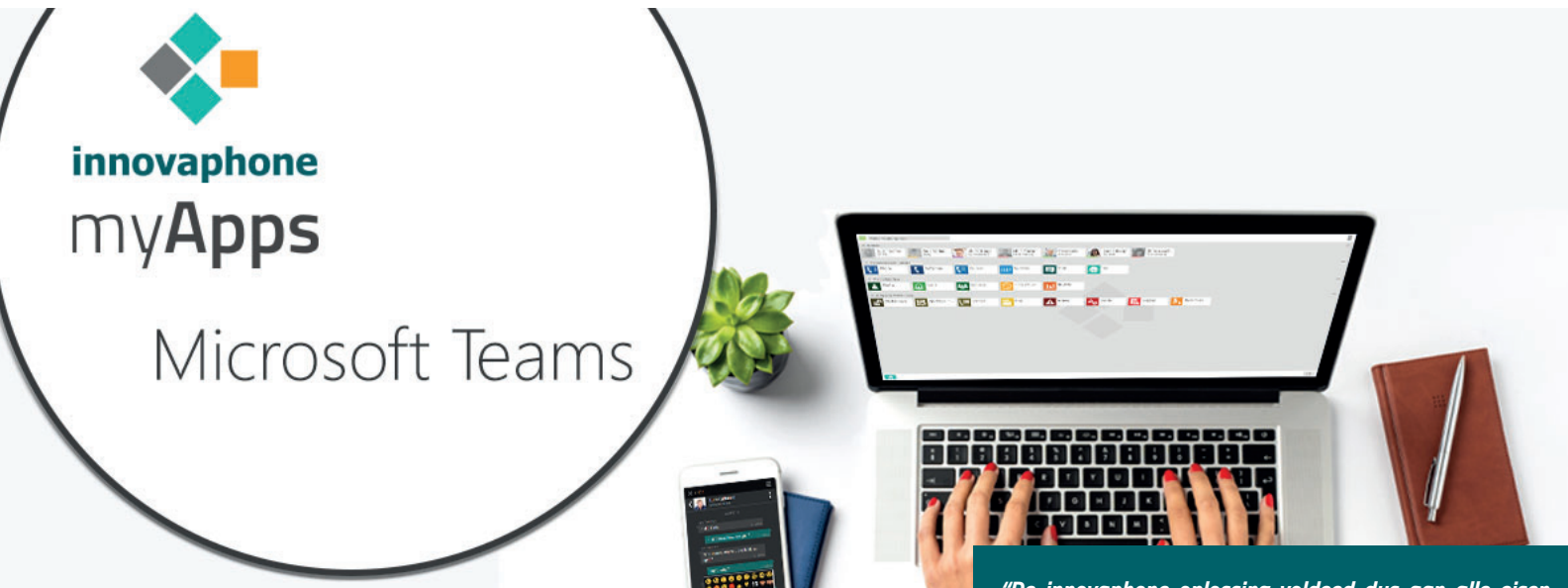
mobiele buitendienstmedewerkers. De dienstverleningen van het Luxemburgse bedrijf draaien onder andere om cloud, process

compliance, gegevensbescherming, financiering van apparaten en technische resources. „We zijn al ongeveer 15 jaar als VoIP-integrator actief. De innovaphone oplossing werd vanaf het begin gekozen vanwege de eenvoudige bediening en administratie, maar ook vanwege de veelzijdige integratiemogelijkheden. De innovaphone oplossing voldeed dus aan alle eisen van onze klanten met wie wij sinds 2001 in de IT-sector samenwerken“, legt Jean-François Montuir, Telecom Manager bij RCarré, uit.





## Thuiswerken en bedrijfscontinuïteit tijdens de lockdown dankzij de innovaphone myApps oplossing



### innovaphone myApps – efficiënte tools om samen te werken

Het compacte, betrouwbare, virtuele innovaphone PBX platform IPVA (innovaphone Virtual Appliance) wordt in het datacentrum van RCarré gehost en stelt alle functies van de moderne IP-telefonie en Unified Communications ter beschikking. De innovaphone Switchboard app (PC-gebaseerde software voor een telefooncentrale) wordt voor de professionele en efficiënte ontvangst en het beheer van alle oproepen gebruikt. De collaboratieve chat- en videoconferentie-tools van innovaphone hebben een enorm potentieel en daardoor is de interne communicatie significant verbeterd, processen zijn versneld en geoptimaliseerd, zoals b.v. de stroom van emails, die nu vervangen zijn door de snellere chat en de gebruiksvriendelijkere videoconferentie. „Hierdoor winnen wij aan efficiëntie en verliezen we geen zakelijke kansen“, vervolgt de Telekom Manager. „We waren niet alleen overtuigd door de myApps toepassing die zeer flexibel is dankzij de openheid voor externe ontwikkelingen via de SDK, maar ook door de uniforme, eenvoudige en cross-device gebruikersinterface. Extra functies zoals het opnemen van gesprekken en de Switchboard interface voor het beheer van oproepen in de wacht zijn slechts enkele van de voordelen die het ons vergemakkelijkten om dit product bij onze klanten te integreren“, voegt hij eraan toe. RCarré gebruikt en biedt ook een systeem voor het automatische beantwoorden en omleiden van oproepen met vooraf opgenomen professionele berichten via de studio <http://studio.rcarre.com>.”

### Bedrijfscontinuïteit tijdens de lockdown dankzij de innovaphone myApps oplossing

Tijdens de Covid-19-pandemie kon de innovaphone oplossing RCarré en al haar klanten de voortzetting van hun zaken garanderen en hen in staat stellen tijdens de lockdown thuis te werken. „Tijdens de pandemie moesten vele klanten hun communicatiesystemen aanpassen om snel te kunnen overschakelen naar de thuiswerkmodus, maar nu zullen bedrijven ook te maken krijgen met

*“De innovaphone oplossing voldeed dus aan alle eisen van onze klanten waarmee wij sinds 2001 in de IT-sector samenwerken.”*

Jean-François Montuir, Telecom Manager bij RCarré

#### De klant - RCarré

- VolIP-integrator en belangrijke player op het gebied van IT in Luxemburg, België en Frankrijk
- Meer dan 130 medewerkers
- Al 15 jaar gecertificeerde innovaphone partner

#### De uitdaging

- Vermeerd thuiswerken tijdens de pandemie – intern en voor klanten
- FDe definitieve uitschakeling van analoge en ISDN-aansluitingen in Luxemburg is gepland voor 2024
- Ontwikkeling van technologieën en samenwerking



de voor 2024 geplande uitschakeling van analoge en ISDN-verbindingen in Luxemburg”, voegt Jean-François Montuir toe. Klanten die nog koperen leidingen hebben en willen overstappen naar een VoIP-oplossing kunnen hun nummer naadloos migreren naar RCarré. Dit resulteert in een aanzienlijke besparing op hun telecommunicatiekosten, terwijl ze hun verbruik in de gaten kunnen houden via de app innovaphone Call Analysis Reports. Deze app analyseert de geslaagde, de gemiste en de geweigerde oproepen en geeft informatie over het telefoongedrag in het bedrijf.

## Integratie van innovaphone myApps en Microsoft Teams – het beste van twee werelden

Om de technologische ontwikkeling bij te kunnen benen en de samenwerking een extra dimensie te geven, heeft de Luxemburgse integrator in samenwerking met de integrator Anynode (een andere innovaphone partner) Microsoft Teams in zijn innovaphone communicatieoplossingen geïntegreerd, via een SBC die in de RCarré cloud wordt gehost. De innovaphone / Microsoft Teams oplossing maakt communicatie mogelijk tussen de drie locaties alsook mobiel (thuiswerkplek, klantenbezoek, zakenreis,...) alsof het om één enkele structuur gaat. Er ontstaan dus geen extra kosten voor interne communicatie en de externe communicatie verloopt via een SIP-trunk dankzij een partnerschap met een Luxemburgse SIP-provider. Deze combinatie heeft het mogelijk gemaakt de kosten voor telefoongesprekken aanzienlijk te verminderen en tegelijkertijd de klanten een dienstverlening van hoge kwaliteit te bieden.

## Voordelen voor de klanten

Voor de klanten van RCarré biedt de innovaphone oplossing een snelle, efficiënte en nauwkeurige communicatie dankzij een solide en krachtige infrastructuur voor datatransmissie en communicatie, gehost in de RCarré cloud. „De softwareversie V13 met het innovaphone concept van hybride werken, de integratie van Microsoft Teams en de virtualisatie van de appliances in ons datacenter zijn zeker interessante features. Dit maakt een grotere mobiliteit en probleemloos alsook productief werken tijdens het thuiswerken mogelijk. Dit is ook een teken dat het een heel eenvoudige en intuïtieve oplossing is, zowel wat het gebruik als het dagelijks beheer betreft,” is de conclusie van Jean-François Montuir.

## De oplossing

- innovaphone Virtual PBX IPVA voor IP-telefonie en Unified Communications functies
- innovaphone Switchboard app - PC-gebaseerde telefonistensoftware voor gespreksbeheer
- innovaphone myApps voor samenwerkingstools en thuiswerken - videoconferenties, chat, enz.
- Migratie van klantnummers naar RCarré
- innovaphone Reports app – software voor gespreksanalyse
- Integratie van Microsoft Teams



## De voordelen voor de klant

- Voortzetting van de activiteiten tijdens de lockdown d.m.v. thuiswerken en hybride werken
- Geen verlies van transacties
- Moderne samenwerkingstools: videoconferenties, chat, Application Sharing
- IP telephony to be prepared for ISDN shutdown
- IP-telefonie om vroegtijdig te reageren op de uitschakeling van analoge verbindingen
- Meer efficiëntie door professioneel oproepmanagement
- Gebruiksvriendelijke interface
- Aanzienlijke besparingen op communicatiekosten
- Een uitstekende service door integratie van Microsoft Teams





## innovaphone myApps – Het collaboratieve werk - en communicatieplatform



### De klant:

- RCarré - VoIP-integrator en belangrijke player op het gebied van IT in Luxemburg, België en Frankrijk
- Meer dan 130 medewerkers, al 15 jaar gecertificeerde innovaphone partner

### De uitdaging:

- Vermeerd thuiswerken tijdens de pandemie – intern en voor klanten
- De definitieve uitschakeling van analoge en ISDN-aansluitingen in Luxemburg is gepland voor 2024
- Ontwikkeling van technologieën en samenwerking

### De oplossing:

- innovaphone Virtual PBX IPVA voor IP-telefonie en UC functies
- innovaphone Switchboard app - PC-gebaseerde telefonistensoftware voor gespreksbeheer
- innovaphone myApps voor samenwerkingstools en thuiswerken - video-conferenties, chat, enz.
- Migratie van klantnummers naar RCarré en Integratie van Microsoft Teams
- innovaphone Reports app – software voor gespreksanalyse

### De voordelen voor de klant:

- Voortzetting van de activiteiten tijdens de lockdown d.m.v. thuiswerken en hybride werken
- Geen verlies van transacties en moderne samenwerkingstools
- IP-telefonie om vroegtijdig te reageren op de uitschakeling van analoge verbindingen
- Meer efficiëntie door professioneel oproepmanagement en gebruiksvriendelijke interface
- Aanzienlijke besparingen op communicatiekosten
- Een uitstekende service door integratie van Microsoft Teams