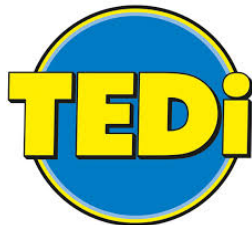




innovaphone Case Study

Retailbedrijf TEDi kiest voor communicatie oplossing van innovaphone om zijn verschillende vestigingen met elkaar te verbinden



„De innovaphone oplossing is veel voordeliger dan het oude telefonesysteem, omdat we veel instellingen zonder hulp van externe dienstverleners kunnen maken en de kosten voor soft- en hardware erg redelijk zijn.“

Thomas Hauck, IT manager bij TEDi

Non-foodketen TEDi, met hoofdkantoor in Dortmund, verkoopt producten voor het dagelijks gebruik, speelgoed en schrijfwaren, drogisterijwaren, doe-het-zelfartikelen en nog veel meer. In de meer dan 1400 vestigingen van de onderneming werken ongeveer 10000 medewerkers. Behalve in Duitsland heeft TEDi ook filialen in Nederland, Oostenrijk, Slovenië en Slowakije. Aangezien het bestaande, traditionele telefonesysteem van het bedrijf niet meer aan de groeiende eisen kon voldoen, en het te veel tijd en moeite zou kosten om het up-to-date brengen, viel de keuze op een innovaphone PBX.

TEDi is in de afgelopen jaren sterk gegroeid, waardoor ook de communicatie infrastructuur aangepast worden. De software van de Siemens HiPath 4000 had eigenlijk geüpgraded moeten worden zodat er licenties voor nieuwe deelnemers toegevoegd konden worden.

Bovendien zou de integratie van moderne applicaties (Presence, Operator, CTI-oplossing) bij het bestaande systeem alleen met enorme technische inspanningen mogelijk zijn. Tijdens de zoektocht naar een nieuw telefonesysteem kwam innovaphone vrij snel naar voren, aangezien een TEDi-vestiging in Oostenrijk al goede ervaring had met de IP telefonie en UC specialist. „De innovaphone oplossing in Wenen heeft ons weten te overtuigen met zijn gebruiksgemak en brede scala van mogelijke applicaties“, vertelt Thomas Hauck, IT manager bij TEDi.

Naast innovaphone was ook Lync in beeld als mogelijk alternatief, omdat TEDi al over een Microsoft omgeving beschikte. Maar de Lync oplossing beschikte op dat moment nog niet over de volledige omvang van functionaliteiten van een traditioneel telefonesysteem. Dit in tegenstelling tot de innovaphone PBX, die het ver-



De innovaphone oplossing weet te overtuigen met zijn eenvoudige bedienbaarheid en grote hoeveelheid mogelijke toepassingen



trouwe telefoniecomfort verbindt met de geavanceerde applicaties van een Unified Communications oplossing. „De diepe integratie van Microsoft in de innovaphone UC client myPBX heeft ons overtuigd. Presence gegevens kunnen bijvoorbeeld direct vanuit de Outlook kalender weergegeven worden. Bellers die in de contacten staan worden ook getoond en contacten kunnen direct vanuit Outlook of met bepaalde toetsencombinaties ook vanuit andere applicaties gebeld worden”, legt Thomas Hauck en vervolgt: „Het was voor ons van cruciaal belang dat we met de innovaphone PBX de mogelijkheid hebben de telefoniesystemen van vestigingen in het buitenland onderling aan elkaar te koppelen.” Verder wordt bij TEDi gebruik gemaakt van het Voxtron Communications Center van Enghouse Interactive, een oplossing voor klantinteractie die gecertificeerd is voor de innovaphone PBX en daardoor zonder enig probleem in de nieuwe communicatie infrastructuur geïntegreerd kon worden.

De uitdagingen: Zachte migratie, maximale integratie

De innovaphone PBX maakt een geleidelijke overstap naar VoIP mogelijk - dit speelde ook bij de installatie bij TEDi een doorslaggevende rol. De bestaande PBX en de nieuwe innovaphone PBX werden parallel gebruikt, waardoor de nieuwe componenten stapsgewijs ingevoerd konden worden totdat de oude PBX uiteindelijk geheel kon worden vervangen. Een ander uitgangspunt was dat het bestaande nummerplan moest worden gehandhaafd. Hierdoor was het ook noodzakelijk om de oude en nieuwe PBX met elkaar te verbinden.

Het hoofdkantoor van TEDi in Dortmund werd uitgerust met een innovaphone VoIP Gateway IP6010, in de vestigingen buiten Duitsland wordt gebruik gemaakt van innovaphone VoIP gateways IP800. Tijdens de overgangperiode wordt de IP6010 via twee PRI-lijnen naar het bestaande telefoniesysteem doorgevoerd. Zodra de omstelling klaar is, wordt het oude telefoniesysteem uitgeschakeld en komt de omleiding te vervallen. Vanwege de goede leveringswaarden en hoge betrouwbaarheid van de innovaphone PBX besloot men geen

„In tegenstelling tot de invoering van andere nieuwe systemen, hoefden we in dit geval niet eerst van tevoren de nodige aanvaarding te creëren. Alle medewerkers waren direct erg enthousiast over de eindtoestellen en de UC client myPBX, en de beheerders zijn erg te spreken over de handling van de innovaphone PBX. We kunnen daarom gerust zeggen dat iedereen erg tevreden is”

Thomas Hauck, IT manager bij TEDi



TEDi vestiging

De klant - TEDi

- Non-foodketen TEDi heeft in heel Duitsland zijn naam als leverancier van producten voor het dagelijks gebruik
- In de 1400 Filialen werken ongeveer 10000 medewerkers
- Vestigingen in Duitsland, Nederland, Oostenrijk, Slovenië en Slowakije



redundante omgeving op te zetten. De werkplekken van de TEDI medewerkers zijn uitgerust met IP telefoons van het type IP222 en met de UC client myPBX. Deze stelt alle functionaliteiten van de innovaphone Unified Communications oplossing, zoals Outlook integratie, presence gegevens, chat, videotelefonie, application sharing en nog veel meer ter beschikking. Op enkele werkplekken is bovendien nog het Voxtron Communication Center 2014 geïmplementeerd. Dit biedt de TEDI medewerkers nog een aantal functies, zoals een SIP-phone, Reporting, permanente toegang tot de Oracle database en een semiautomatisch callback systeem.

Eenvoudig te installeren, ongecompliceerd onderhoud en beheer

De basisinstallatie van de innovaphone PBX nam iets minder dan 4 mandagen in beslag. Voor de routing-instellingen tussen beide telefoniesystemen was nog wat extra tijd nodig. De integratie van de Voxtron oplossing vond later plaats, en duurde ook maar 2 mandagen.

Op de vraag of en zo ja welke moeilijkheden er optraden bij het installeren, antwoordt Thomas Hauck: „Er waren alleen wat moeilijkheden door de complexiteit van de routings tussen het oude en het nieuwe systeem. Er moesten afhankelijk van de gespreksrichting getallen afgehaald of toegevoegd en passend gerout worden. Met behulp van de logging-functies konden we de fouten snel vinden en verhelpen.“ Met tevredenstellend resultaat, benadrukt Hauck: „Onderhoud en beheer van het nieuwe systeem zijn vele malen makkelijker dan het oude systeem. Het menu van de innovaphone PBX en de eindtoestellen is erg intuïtief, en ook voor ongetrainde medewerkers goed te bedienen.“

De verwachtingen van de IT managers dat „Functies waar tot voor kort oplossingen van derde partijen voor nodig waren, zoals opgenomen mededelingen, faxdiensten of ook CTI, door de innovaphone Unified Communications oplossing van innovaphone vervangen konden worden, en daardoor eenvoudiger en voordeliger in het gebruik zouden worden, zijn volledig waargemaakt“, stelt Thomas Hauck tevreden vast. Een groot voordeel qua kosteneffectiviteit is het feit dat de innovaphone PBX extreem compact en ruimtebesparend is. „De lopende kosten zijn in ieder geval lager omdat we in plaats van 26 hoogte-eenheden voor twee module racks en het telefoniesysteem slechts één apparaat in één hoogte-eenheid in het rack nodig hebben. Op deze manier sparen we zowel plaats als stroom“, vervolgt Hauck. Bovendien zijn de onderhouds- en installatiekosten veel lager dan bij het oude systeem: „De innovaphone oplossing is veel voordeliger dan het oude telefoniesysteem, omdat we veel instellingen zonder hulp van externe dienstverleners kunnen maken en de kosten voor software erg redelijk zijn.“

Dit alles leidde er ook toe dat het personeel het nieuwe systeem van het begin af aan goed geaccepteerd heeft: „In tegenstelling tot de invoering van andere nieuwe systemen, hoefden we in dit geval niet eerst van tevoren de nodige aanvaarding te creëren. Alle medewerkers waren direct erg enthousiast over de eindtoestellen en de UC client myPBX, en de beheerders zijn erg te spreken over de handling van de innovaphone PBX. We kunnen daarom gerust zeggen dat iedereen erg tevreden is“, besluit Thomas Hauck.

De uitdaging

- Verouderde IT- en telefonie infrastructuur
- Geleidelijke overstap naar VoIP en stapsgewijze invoering nieuwe componenten in alle vestigingen
- Koppeling call center oplossing van Voxtron



De verkoopruimte van een TEDI filiaal

De oplossing

- Zachte migratie
- VoIP-Gateways: IP6010, IP800, IP eindtoestellen IP222, myPBX client per werkplek
- Basisinstallatie vond plaats binnen 4 mandagen



In het kader van deze positieve feedback is het dus ook logisch dat in de nabije toekomst verdere vestigingen in het buitenland met de innovaphone oplossing uitgerust zullen worden en met het hoofdkantoor verbonden zullen worden.

Voordelen voor de klant

- Eenvoudige bedienbaarheid en grote hoeveelheid mogelijke toepassingen
- Eenvoudig beheer en onderhoud
- Verlaging operationele kosten en onderhoudskosten
- Een stap op weg naar Unified Communications



In één oogopslag



De klant:

- Non-foodketen TEDI heeft in heel Duitsland zijn naam als leverancier van producten voor het dagelijks gebruik
- In de 1400 Filialen werken ongeveer 10000 medewerkers
- Vestigingen in Duitsland, Nederland, Oostenrijk, Slovenië en Slowakije

De uitdaging:

- Verouderde IT- en telefonie infrastructuur
- Geleidelijke overstap naar VoIP en stapsgewijze invoering nieuwe componenten in alle vestigingen
- Koppeling call center oplossing van Voxtron

De oplossing:

- Zachte migratie
- VoIP-Gateways: IP6010, IP800, IP eindtoestellen IP222, myPBX client per werkplek
- Basisinstallatie vond plaats binnen 4 mandagen

Voordelen voor de klant:

- Eenvoudige bedienbaarheid en grote hoeveelheid mogelijke toepassingen
- Eenvoudig beheer en onderhoud
- Verlaging operationele kosten en onderhoudskosten
- Een stap op weg naar Unified Communications