



innovaphone Case Study

Przedsiębiorstwo handlowe TEDi zdecydowało się na rozwiązanie komunikacyjne od innovaphone i połączyło w sieć firmową różne oddziały firmy



„Rozwiązanie innovaphone jest bardziej ekonomiczne niż dotychczasowa centrala. Wiele prac administracyjnych lub konserwacyjnych możemy przeprowadzić samodzielnie bez pomocy zewnętrznego dostawcy usług”

Thomas Hauck, szef IT w TEDi

Dostawca artykułów nieżywnościowych TEDi z siedzibą w Dortmundzie oferuje w sprzedaży zabawki, artykuły papirnicze, drogerijne, narzędzia oraz wiele innych produktów codziennego użytku. TEDi posiada 1400 oddziałów w całej Europie i zatrudnia około 10.000 pracowników. Sklepy TEDi znajdują się w Niemczech, Austrii, Słowenii, Słowacji i Holandii. Decyzja o zainstalowaniu centrali innovaphone PBX została podjęta, kiedy stwierdzono, że konwencjonalna centrala nie jest w stanie sprostać rosnącym wymaganiom, a jej modernizacja wymagałaby wiele nakładów finansowych.

TEDi rozwija prężnie swoją działalność w całej Europie, dlatego zdecydowano się na modernizację infrastruktury komunikacyjnej w firmie. Wersja istniejącego oprogramowania Siemens HiPath 4000 wymagała aktualizacji o licencje dla nowych użytkowników. Dodat-

kowo okazało się, że instalacja zaawansowanych aplikacji, takich jak informacje o stanie obecności, panel operatora lub rozwiązanie CTI, byłaby możliwa tylko przy dużym wysiłku technicznym. Podczas poszukiwania nowej centrali PBX pod uwagę wzięto między innymi system od innovaphone, ponieważ oddział TEDi w Austrii ma już pozytywne doświadczenia z systemem telefonii IP oraz rozwiązaniem UC od innovaphone. „Rozwiązanie innovaphone zainstalowane w Wiedniu jest proste w obsłudze oraz posiada wiele różnorodnych aplikacji i funkcji”, powiedział Thomas Hauck, szef IT w TEDi.

Alternatywnym rozwiązaniem do systemu firmy innovaphone było oprogramowanie Lync, ponieważ TEDi znajdował się już w środowisku Microsoft. Rozwiązanie Lync nie było jednak



Rozwiązanie od innovaphone przekonuje łatwością w użyciu i różnorodnością możliwych zastosowań



w stanie zagwarantować wszystkich funkcji tradycyjnej centrali PBX, w przeciwieństwie do centrali innovaphone, która oferuje wysoki komfort telefonowania w połączeniu z nowoczesnymi aplikacjami Unified Communications. „Integracja systemu Microsoft z aplikacjami innovaphone UC-Client myPBX przekonały nas od razu. Informacje o obecności pobierane są bezpośrednio z kalendarza programu Outlook, rozmówcy wyświetlani są z listy kontaktów, a połączenia telefoniczne mogą zostać ustanowione bezpośrednio z programu Outlook lub przez kombinację różnych klawiszy także z innych aplikacji”, powiedział Thomas Hauck i dodał: „Kluczowym aspektem na korzyść rozwiązania od innovaphone okazała się możliwość integracji zagranicznych lokalizacji firmy TEDi z siecią firmową za pomocą innovaphone PBX.” Ponadto w TEDi jest w użyciu rozwiązanie dla interakcji z klientem, Voxtron Communications Center od Enghouse Interactive, który certyfikowane jest dla systemu innovaphone i mogło zostać łatwo zintegrowane z nową infrastrukturą komunikacyjną.

Postawione zadania: Płynna migracja, maksymalna integracja

Dużą zaletą systemu innovaphone jest możliwość stopniowego przejścia na technologię VoIP. Istniejący system komunikacyjny oraz innovaphone PBX miały działać równolegle, tak aby możliwe było stopniowe wprowadzenie nowych elementów, aż do całkowitej modernizacji infrastruktury komunikacyjnej. Kolejnym warunkiem było zachowanie dotychczasowego planu numerów, co wymagało również integracji starego systemu z nowym. Ponadto konieczne były liczne ustawienia w routingu.

Siedziba TEDi w Dortmundzie została wyposażona w bramkę VoIP innovaphone IP6010, w zagranicznych oddziałach firmy zainstalowano bramki VoIP innovaphone IP800. Bramkę IP6010 zainstalowano w okresie przeprowadzenia modernizacji systemu i podłączono do dwóch interfejsów ISDN PRI, które z kolei połączone zostały z istniejącym systemem. Po zakońc-

„W przeciwieństwie do innych nowych produktów, które zostały wprowadzone, akceptacja nowego systemu nie była wymagana. Pracownicy byli od samego początku zachwyceni nowymi urządzeniami oraz klientem UC myPBX, a administratorzy obsługą innovaphone PBX. W tym kontekście możemy mówić o pełnym zadowoleniu wszystkich zainteresowanych stron”

Thomas Hauck, szef IT w TEDi



Widok z zewnątrz sklepu TEDi

Klient – TEDi

- TEDi dostawca artykułów nieżywnościowych w Niemczech
- Zatrudnia w 1400 oddziałach prawie 10000 pracowników
- Filie TEDi znajdują się w Niemczech, Austrii, Słowenii, Słowacji i Holandii



niu procesu modernizacji stary system zostanie odłączony i przekierowanie nie będzie konieczne. Ze względu na dobre warunki dostaw i wysoką niezawodność systemu innovaphone PBX zrezygnowano z systemu redundantnego. Biurka pracowników TEDI wyposażone zostały w telefony IP innovaphone IP222 oraz aplikację myPBX-Client. W ten sposób dostępne są wszystkie aplikacje rozwiązania innovaphone Unified Communications takie jak np.: Outlook Integration, informacje o obecności, chat, videotelefonacja, Application Sharing i wiele innych. Niektóre miejsca pracy wyposażone zostały w rozwiązanie Voxtron Communication Center 2014. TEDI posiada dzięki Voxtron Communication Center różne funkcje, np.: SIP Phone, Reporting, stały dostęp do bazy danych Oracle oraz wykorzystanie półautomatycznego systemu oddzwaniania.

Łatwy proces instalacji, nieskomplikowana konserwacja systemu oraz administracja

Podstawowa instalacja centrali innovaphone przeprowadzona została w ciągu 4 dni. Ustawienie routingu pomiędzy dwoma centralami zajęło kilka dni ze względu na ich kompleksowość. W późniejszym terminie odbyła się integracja rozwiązania Voxtron, która trwała ok. 2 dni.

Na pytanie, czy w trakcie instalacji wystąpiły trudności, a jeśli tak to jakie, Thomas Hauck odpowiedział: „Trudności związane były z kompleksowymi ustawieniami routingu pomiędzy starym i nowym systemem. W zależności od kierunku połączenia, numery musiały zostać usunięte lub dodane i odpowiednio skierowane. Błędy zostały szybko odnalezione i naprawione z pomocą funkcji logowania innovaphone, z bardzo zadowalającym wynikiem”, podsumował Thomas Hauck. „Konserwacja i administracja nowego systemu są o wiele łatwiejsze w porównaniu z dotychczasowym systemem. Menu centrali innovaphone i obsługa urządzeń końcowych są intuicyjne i niemal oczywiste. Nawet pracownicy, którzy nie odbyli odpowiednich szkoleń, korzystają bez problemu również z zaawansowanych funkcji”.

Oczekiwania menedżerów IT zostały w pełni spełnione. „Funkcje, takie jak nagrywanie wiadomości, usługi faks lub CTI, które do tej pory pochodziły od różnych producentów, wchodzą w skład nowego rozwiązania Unified Communications od innovaphone, dzięki temu obsługa ich stała się łatwiejsza, a całe rozwiązanie jest bardziej ekonomiczne” podsumował Thomas Hauck. Rozwiązanie innovaphone PBX jest niezwykle kompaktowe, co gwarantuje oszczędność miejsca. „Koszty eksploatacji są niskie, ponieważ zamiast 26 jednostek rack na dwóch półkach, w tej chwili wymagane jest jedno urządzenie na jednej jednostce rack. W ten sposób możemy zaoszczędzić przestrzeń oraz zmniejszyć zużycie prądu”, dodał Thomas Hauck. Koszty utrzymania i instalacji są znacznie niższe niż w poprzednim modelu: „Rozwiązanie innovaphone jest bardziej ekonomiczne niż dotychczasowa centrala. Wiele prac administracyjnych lub konserwacyjnych możemy przeprowadzić samodzielnie bez pomocy zewnętrznego dostawcy usług. Koszty oprogramowania i sprzętu są na rozsądnym poziomie.”

Postawione cele i zadania

- Sytuacja wyjściowa - Przeszarżała infrastruktura IT i telekomunikacyjna
- Stopniowe wprowadzenie technologii VoIP i nowych elementów we wszystkich lokalizacjach
- Integracja rozwiązania call center firmy Voxtron



Sklep TEDI

Rozwiązanie

- Stopniowa migracja do nowego systemu
- Bramki VoIP: IP6010, IP800, urządzenia końcowe IP IP222, myPBX-Client na każdym stanowisku pracy
- Podstawowa instalacja zajęła 4 dni robocze



Wszystkie te powody przyczyniły się do pełnej akceptacji nowego systemu również przez pracowników: „W przeciwieństwie do innych nowych produktów, które zostały wprowadzone, akceptacja nowego systemu nie była wymagana. Pracownicy byli od samego początku zachwyceni nowymi urządzeniami oraz klientem UC myPBX, a administratorzy obsługą innovaphone PBX. W tym kontekście możemy mówić o pełnym zadowoleniu wszystkich zainteresowanych stron”, podsumował Thomas Hauck.

Biorąc pod uwagę pozytywne opinie o nowym rozwiązaniu w najbliższej przyszłości kolejne biura firmy za granicą wyposażone zostaną w rozwiązanie innovaphone i podłączone do centrali firmy.

Korzyści dla klienta

- Łatwa obsługa i różnorodność możliwych zastosowań
- Łatwa konserwacja i administracja
- Redukcja kosztów eksploatacji i kosztów utrzymania
- Krok w kierunku Unified Communications



W skrócie



- Klient:**
- TEDI to dostawca artykułów żywnościowych w Niemczech
 - Zatrudnia w 1400 oddziałach prawie 10000 pracowników
 - Filie TEDI znajdują się w Niemczech, Austrii, Słowenii, Słowacji i Holandii
- Postawione cele i zadania:**
- Sytuacja wyjściowa - Przystarzała infrastruktura IT i telekomunikacyjna
 - Stopniowe wprowadzenie technologii VoIP i nowych elementów we wszystkich lokalizacjach
 - Integracja rozwiązania call center firmy Voxtron
- Rozwiązanie:**
- Stopniowa migracja do nowego systemu
 - Bramki VoIP: IP6010, IP800, urządzenia końcowe IP IP222, myPBX-Client na każdym stanowisku pracy
 - Podstawowa instalacja zajęła 4 dni robocze
- Korzyści dla klienta:**
- Łatwa obsługa i różnorodność możliwych zastosowań
 - Łatwa konserwacja i administracja
 - Redukcja kosztów eksploatacji i kosztów utrzymania
 - Krok w kierunku Unified Communications