

innovaphone Case Study

Sanfte Migration auf VoIP: Umstellung bei laufendem Betrieb

innovaphone

more than communication



„Die Mitarbeitenden lieben die Lösung. Die Tatsache, dass innovaphone myApps auf jedem Gerät, ganz gleich ob Smartphone, Tablet oder PC, über dieselbe Bedienoberfläche verfügt, gestaltete die Einarbeitung in das neue System denkbar einfach und unkompliziert. Unser Schulungsaufwand war minimal.“

Ludger Blind, IT-Leiter bei der Verbraucherzentrale NRW

Als größte Verbraucherzentrale Deutschlands unterhält die Verbraucherzentrale NRW ein breites Netz an Beratungsstellen im westdeutschen Bundesland. Zentrale Aufgabe der Verbraucherzentralen, die durch ihre Unabhängigkeit in der Bevölkerung eine hohe Glaubwürdigkeit genießen, ist die Beratung zu den vielfältigen Fragen des Verbraucheralltags. Im eigenen Hause hat die Verbraucherzentrale NRW nun ihre Kommunikationsinfrastruktur mit einer innovaphone PBX aus der Cloud technologisch auf den neuesten Stand gebracht.

Die Erreichbarkeit, ob vor Ort, telefonisch oder über das Internet, ist für Beratungsstellen wie die Verbraucherzentralen ein hohes Gut. Nachdem die bisherige Telefonanlage in die Jahre gekommen war und die Anforderungen hinsichtlich mehr Flexibilität und Mobilität technisch nicht mehr umgesetzt werden konnten, entschlossen sich die Verantwortlichen bei der Verbraucherzentrale NRW, die Beschaffung einer neuen Telefonanlage EU-weit öffentlich auszuschreiben.

Nach einer ausführlichen Sichtung erhielt die Firma effex den Zuschlag, ein IT-Dienstleister aus NRW, der mit der innovaphone PBX in die Ausschreibung gegangen war. Grundlage für die Entscheidung waren die folgenden Punkte aus dem Pflichtenheft:

- Einfache, intuitive Bedienbarkeit der neuen Anlage
- Einbindung von Softphones zum flexiblen, ortsunabhängigen Arbeiten
- Nahtlose Integration mobiler Devices wie Smartphones, Notebooks oder Tablets bei vollem Funktionsumfang
- Integration von Chat und Videotelefonie zur internen Kommunikation
- Sanfte Migration vom alten zum neuen System
- Uneingeschränkte Cloud- bzw. Hybridfähigkeit
- Hardware-Komponenten mit geringem Platzbedarf und ohne Notwendigkeit der Kühlung.

Cloud by innovaphone Ein Höchstmaß an Flexibilität bei vollem Funktionsumfang

innovaphone

more than communication



verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

„Mit der innovaphone-Anlage wurde ein Meilenstein in der Kommunikation der Verbraucherzentrale erreicht und wir sind gut für die Zukunft aufgestellt. Der administrative Aufwand für den Betrieb der innovaphone TK-Anlage ist erheblich geringer als beim Vorgängermodell. Gleichzeitig genießt die neue Lösung bei den Mitarbeitenden eine hohe Akzeptanz.“

Ludger Blind, IT-Leiter bei der Verbraucherzentrale NRW

Prinzipiell kann die VoIP-TK-Anlage innovaphone PBX mit der Arbeits- und Kommunikationsplattform myApps sowohl On-Premises wie auch im Mietmodell oder aus der Cloud bezogen werden.

Die Verbraucherzentrale NRW entschied sich für die Private-Cloudlösung von innovaphone, die im Rechenzentrum der effexx gehostet wird und ein Höchstmaß an kommerzieller Flexibilität bei vollem Funktionsumfang bietet. Für die rund 1200 Mitarbeitenden der Verbraucherzentrale NRW wurde die entsprechende Anzahl an UC-Lizenzen erworben. Damit haben sie per App Zugriff auf alle modernen UC-Funktionalitäten wie Phone- und Softphone-Integration, Application Sharing, Video, Voicemail, Fax, Chat und viele mehr – und dies völlig unabhängig von ihrem jeweiligen Standort.

Die Bedienbarkeit von myApps ist einfach und intuitiv und das Echo fällt entsprechend positiv aus: „Die Mitarbeitenden lieben die Lösung“, erklärt Ludger Blind, IT-Leiter bei der Verbraucherzentrale NRW, und ergänzt: „Die Tatsache, dass innovaphone myApps auf jedem Gerät, ganz gleich ob

Smartphone, Tablet oder PC, über dieselbe Bedienoberfläche verfügt, gestaltete die Einarbeitung in das neue System denkbar einfach und unkompliziert. Unser Schulungsaufwand war minimal.“ Vor allem genießt man bei der Beratungsstelle das hohe Maß an räumlicher Flexibilität, welches durch die innovaphone-Lösung ermöglicht wird.

Der gesamte Umstellungsprozess von der alten, herkömmlichen TK-Anlage auf die neue Kommunikationsinfrastruktur von innovaphone konnte bei laufendem Betrieb und ohne Unterbrechung der Arbeitsprozesse vorgenommen werden. Das Fazit des IT-Leiters: „Mit der innovaphone-Anlage wurde ein Meilenstein in der Kommunikation der Verbraucherzentrale erreicht und wir sind gut für die Zukunft aufgestellt. Der administrative Aufwand für den Betrieb der innovaphone TK-Anlage ist erheblich geringer als beim Vorgängermodell. Gleichzeitig genießt die neue Lösung bei den Mitarbeitenden eine hohe Akzeptanz.“