

innovaphone Case Study

Łagodna migracja do VoIP: Płynne przejście na nową technologię

innovaphone

more than communication



verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

„Pracownicy uwielbiają to rozwiązanie. Fakt, że innovaphone myApps ma ten sam interfejs użytkownika na każdym urządzeniu, niezależnie od tego, czy jest to smartfon, tablet czy komputer, sprawił, że zapoznanie się z nowym systemem było niezwykle łatwe. Nasz wysiłek szkoleniowy był minimalny.”

Ludger Blind, Kierownik IT w Centrum Doradztwa Konsumentckiego NRW

Centrum Doradztwa Konsumentckiego NRW (Verbraucherzentrale NRW), największy ośrodek w Niemczech, zarządza rozległą siecią ośrodków doradztwa w zachodnich Niemczech. Głównym zadaniem poradni konsumenckich, cieszących się dużym zaufaniem wśród ludności ze względu na swoją niezależność, jest udzielanie porad w różnorodnych sprawach codziennego życia konsumentów. Centrum Doradztwa Konsumentckiego NRW zaktualizowało swoją infrastrukturę komunikacyjną i wybrało system innovaphone PBX z chmury.

Dostępność przez telefon lub przez Internet jest wysokim priorytetem dla centrów doradczych, takich jak centra konsumenckie. Po tym, jak poprzedni system telefoniczny stał się przestarzały, a wymagania dotyczące większej elastyczności i mobilności nie mogły być już spełnione pod względem technicznym, osoby odpowiedzialne w Centrum Doradztwa Konsumentckiego NRW postanowiły ogłosić przetarg publiczny na nowy system telefoniczny w całej UE. Po szczegółowej analizie firma effexx, dostawca usług IT z Nadrenii Północnej-Westfalii (NRW), która zgłosiła do przetargu innovaphone PBX, wygrała przetarg. Podstawą

decyzji były następujące punkty ze specyfikacji:

- Prosta, intuicyjna obsługa nowego systemu
- Bezproblemowa integracja softphonów dla elastycznej, niezależnej od lokalizacji pracy
- Bezproblemowa integracja urządzeń mobilnych takich jak smartfony, notebooki czy tablety z pełną funkcjonalnością
- Prosta integracja czatu i wideotelefonii do komunikacji wewnętrznej
- Płynna migracja ze starego do nowego systemu
- Nieograniczone możliwości pracy w chmurze lub pracy hybrydowej
- Komponenty sprzętowe zajmujące niewiele miejsca i niewymagające chłodzenia.

Zasadniczo system telekomunikacyjny innovaphone PBX VoIP z platformą pracy i komunikacji myApps można uzyskać zarówno on-premises, jak i w modelu wynajmu lub z chmury. Centrum Doradztwa Konsumentckiego NRW

Cloud by innovaphone Maksymalna elastyczność i pełny zakres funkcji

innovaphone

more than communication



verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

„Wdrożenie systemu innovaphone w Centrum Doradztwa Konsumentckiego NRW to kamień milowy na drodze do nowoczesnej komunikacji. Dzięki temu jesteśmy dobrze przygotowani na przyszłość. Wysiętek administracyjny wymagany do obsługi innovaphone PBX jest znacznie mniejszy niż w przypadku poprzedniego modelu. Jednocześnie nowe rozwiązanie cieszy się wysokim poziomem akceptacji wśród pracowników”.

Ludger Blind, Kierownik IT w Centrum Doradztwa Konsumentckiego NRW

zdecydowało się na rozwiązanie Private Cloud firmy innovaphone, które jest hostowane w centrum danych effex i oferuje maksymalną elastyczność komercyjną z pełnym zakresem funkcji. Dla około 1200 pracowników Centrum Doradztwa Konsumentckiego NRW zakupiono odpowiednią liczbę licencji UC. Daje im to dostęp do wszystkich nowoczesnych funkcji UC za pośrednictwem aplikacji, takich jak integracja telefonu i telefonu programowego, udostępnianie aplikacji (Application Sharing), wideo, poczta głosowa, faks, czat i wiele innych - i to całkowicie niezależnie od ich lokalizacji. Pracownicy są bardzo zadowoleni z prostej i intuicyjnej obsługi myApps: „Pracownicy uwielbiają to rozwiązanie”, wyjaśnia Ludger Blind, kierownik IT w Centrum Doradztwa Konsumentckiego NRW i dodaje: „Fakt, że innovaphone myApps ma ten sam interfejs użytkownika na każdym urządzeniu, niezależnie od tego, czy jest to smartfon, tablet czy komputer sprawił, że zapoznanie się z nowym systemem było niezwykle łatwe. Nasz wysiętek szkoleniowy był minimalny.” Przed wszystkim pracownicy w centrum doradczym cieszą się dużą elastycznością przestrzenną, która jest możliwa dzięki rozwiązaniu innovaphone.

Cały proces przejścia ze starego, konwencjonalnego systemu PBX na nową infrastrukturę komunikacyjną innovaphone mógł zostać przeprowadzony podczas bieżących działań bez przerywania procesów roboczych. Podsumowanie kierownika IT: „Wdrożenie systemu innovaphone w Centrum Doradztwa Konsumentckiego NRW to kamień milowy na drodze do nowoczesnej komunikacji. Dzięki temu jesteśmy dobrze przygotowani na przyszłość. Wysiętek administracyjny wymagany do obsługi innovaphone PBX jest znacznie mniejszy niż w przypadku poprzedniego modelu. Jednocześnie nowe rozwiązanie cieszy się wysokim poziomem akceptacji wśród pracowników.”