

# innovaphone Case Study

## Migración progresiva al VoIP sin interrupción del servicio

innovaphone

more than communication



*„A los empleados les encanta la solución. Como la interfaz innovaphone myApps es idéntica en todos los dispositivos – ya sea el smartphone, la tablet o el PC – los empleados pudieron familiarizarse con el nuevo sistema de forma rápida y sencilla. Los tiempos de formación fueron extremadamente cortos“.*

Ludger Blind, responsable IT de la asociación de consumidores „Verbraucherzentrale NRW“

La asociación de consumidores del estado federal de Renania del Norte-Westfalia, „Verbraucherzentrale NRW“ (la mayor de toda Alemania), gestiona una amplia red de centros de información y asesoramiento en esta región al oeste del país. Gracias a su carácter independiente, estas organizaciones gozan de la plena confianza de los ciudadanos, y su principal misión es la de informar y defender a los consumidores. La organización de consumidores de Renania del Norte-Westfalia ha modernizado recientemente su infraestructura de comunicaciones con una PBX innovaphone en la nube.

La accesibilidad -ya sea presencialmente en las oficinas, por teléfono o a través de Internet- es un valor esencial para los centros de información y asesoramiento al consumidor. El antiguo sistema telefónico se estaba quedando desfasado y ya no cumplía los requisitos técnicos de flexibilidad y movilidad. Por ello, los responsables de la asociación convocaron una licitación pública en toda la UE para adquirir un nuevo sistema IPBX. Tras un examen detallado, el proveedor de servicios TI effexx, con sede en Renania del Norte-Westfalia, ganó la licitación con la pasarela

VoIP innovaphone PBX. El pliego de condiciones incluía los siguientes puntos:

- Manejo sencillo e intuitivo del nuevo sistema IP PBX
- Fácil integración de los Softphones para un trabajo flexible desde cualquier lugar
- Integración sencilla de los dispositivos móviles - smartphones, portátiles o tabletas- con plena funcionalidad
- Fácil integración de chat y videotelefonía para la comunicación interna
- Migración gradual del antiguo al nuevo sistema
- Sistema en la nube o híbrido sin restricciones
- Hardware compacto para el ahorro de espacio y que no requiere refrigeración

## innovaphone desde la nube: Máxima flexibilidad y amplio abanico de funcionalidades

# innovaphone

more than communication



**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*

*„El sistema innovaphone ha permitido a la asociación dar un gran paso adelante en materia de comunicaciones, por lo que ahora estamos perfectamente preparados para el futuro. El trabajo administrativo y de mantenimiento que conlleva el funcionamiento de la PBX innovaphone se ha reducido considerablemente en comparación con el del sistema anterior. Al mismo tiempo, la nueva solución ha sido muy bien recibida por los empleados“.*

Ludger Blind, responsable IT de la asociación de consumidores „Verbraucherzentrale NRW“

La PBX VoIP innovaphone con la plataforma de colaboración myApps puede ser utilizada on premises, en alquiler o en la nube. La asociación „Verbraucherzentrale NRW“ optó por una solución cloud privada innovaphone alojada en el centro de datos effexx, y que ofrece la máxima flexibilidad sin renunciar a un ápice de funcionalidad. Se ha adquirido también la cantidad correspondiente de licencias UC para los cerca de 1200 empleados de la asociación. Esto les permite el acceso, a través de una aplicación, a todas las funcionalidades modernas de Comunicaciones Unificadas -integración de teléfonos y Softphones, compartición de pantalla, videotelefonía, buzón de voz, fax, chat y mucho más- independientemente del lugar desde el que desarrollen su trabajo. El uso de myApps es sencillo e intuitivo, por lo que la respuesta ha sido muy positiva: „A los empleados les encanta la solución“, afirma Ludger Blind, responsable de TI de la asociación de consumidores. Y añade: „Como innovaphone myApps tiene la misma interfaz de usuario en todos los dispositivos – ya sea el smartphone, la tablet o el PC – los empleados pudieron fa-

miliarizarse con el nuevo sistema de forma rápida y sencilla. Los tiempos de formación fueron extremadamente cortos“. La asociación de consumidores valora especialmente el alto grado de flexibilidad y movilidad que les ofrece la solución innovaphone.

La migración del antiguo sistema PBX a la nueva infraestructura de comunicación innovaphone se llevó a cabo sin ningún tipo de interrupción de las actividades de la asociación de consumidores. „El sistema innovaphone ha permitido a la asociación dar un gran paso adelante en materia de comunicaciones, por lo que ahora estamos perfectamente preparados para el futuro. El trabajo administrativo y de mantenimiento que conlleva el funcionamiento de la PBX innovaphone se ha reducido considerablemente en comparación con el del sistema anterior. Al mismo tiempo, la nueva solución ha sido muy bien recibida por los empleados“, valora el responsable de TI de la asociación de consumidores.