



innovaphone Case Study

Sanfte Migration zu VoIP mit der innovaphone Lösung im Hotel Mierzęcin Wellness & Wine Resort



„Wir setzen das System von innovaphone auch an anderen Standorten unserer Unternehmensgruppe ein. Das System ermöglicht uns - als einzige Lösung auf dem Markt - eine reibungslose Migration zu einer neuen Lösung, ohne dass das ganze System auf einmal ausgetauscht werden muss. Somit wird die Investition auf mehrere Stufen verteilt.“

Łukasz Kurnikowski, Leiter der Abteilung Verkauf und Marketing

Das Hotel Mierzęcin Wellness & Wine Resort

Das Hotel Mierzęcin Wellness & Wine Resort ist ein eleganter Erholungskomplex in der Woiwodschaft Lubuskie, zwischen Poznań und Stettin. Zusammen mit dem Herrenhaus, dem drittgrößten Weinberg Polens, einem Weingut, einem Gestüt und dem Grape Spa bietet das Hotel seinen Gästen viele Möglichkeiten, unvergessliche Momente an diesem Ort voller Charme und einzigartiger Atmosphäre zu verbringen. Das Hotel Mierzęcin Wellness & Wine Resort hat sich für die innovaphone PBX-Lösung entschieden, um sein ver-

altetes Kommunikationssystem zu modernisieren. Dank der neuen Kommunikationsinfrastruktur von innovaphone sind die verschiedenen Standorte der gesamten Gruppe vernetzt und nach individuellen Bedürfnissen ausgestattet worden.



Łukasz Kurnikowski



Das Hotel Mierzęcin Wellness & Wine Resort nutzt den iQM von innovaphone



„Dadurch, dass wir ein System haben, können wir intern zwischen den verschiedenen Organisationen der Gruppe kommunizieren.“

Łukasz Kurnikowski,
Leiter der Abteilung Verkauf und Marketing

Die Ausgangssituation

Die Ausgangssituation im Hotel in Mierzęcin ist klassisch: ein veraltetes System mit einer herkömmlichen Zentrale mit vielen analogen Anschlüssen und traditionellen Kupferkabeln, das durch ein modernes Kommunikationssystem mit über LAN angeschlossenen Telefonen ersetzt werden musste. Die vorhandene analoge Infrastruktur würde erhebliche Investitionen erfordern, um die IP-Technologie zu ermöglichen. Darüber hinaus wäre es nicht möglich, in der Zukunft die Unified Communications Lösung zu implementieren.

Nach einer umfassenden Analyse verschiedener auf dem Markt verfügbarer Lösungen entschied sich das Hotel für das System von innovaphone, dem deutschen Spezialisten für moderne IP-Telefonie- und Unified Communications-Lösungen für Zusammenarbeit und Kommunikation.

Łukasz Kurnikowski, der Leiter der Abteilung Vertrieb und Marketing, erklärt, warum sie die Lösung von innovaphone gewählt haben: „Wir setzen das System von innovaphone auch an anderen Standorten unserer Unternehmensgruppe ein. Das System ermöglicht uns - als einzige Lösung auf dem Markt - eine reibungslose Migration zu einer neuen Lösung, ohne dass das ganze System auf einmal ausgetauscht werden muss. Somit wird die Investitions auf mehrere Stufen verteilt.“

Die Lösung von innovaphone verbindet die Filialen der gesamten Unternehmensgruppe mit vielfältiger Infrastruktur wirtschaftlich und flexibel zu einem einzigen Netzwerk. „Dadurch, dass wir ein ein einheitliches System haben, können wir intern zwischen den verschiedenen Organisationen der Gruppe kommunizieren.“ fügte Łukasz Kurnikowski hinzu.

Sanfte Migration zu Voice over IP und der iQM (Warteschlangenmonitor)

Die Installation der neuen Infrastruktur wurde im Prozess der sanften

Anwender: Hotel Mierzęcin Wellness & Wine Resort

- Das Hotel wurde im Jahr 2002 eröffnet und liegt in der Woiwodschaft Lubuskie in Polen
- Es bietet aktive Erholung für Familien mit Kindern sowie für Geschäftskunden
- Das Hotel bildet einen perfekten Rahmen für besondere Veranstaltungen, Familientreffen und Freunde

Die Herausforderung

- Sanfte Migration zu VoIP mit Verteilung der Investitionen auf mehrere Stufen
- Lösung für verschiedene Standorte der gesamten Unternehmensgruppe
- Flexible und skalierbare Lösung
- Detaillierte Analyse von Telefongesprächen



Migration durchgeführt, was nicht nur für die Mitarbeiter von Vorteil war, die sich so allmählich an die neue Technologie gewöhnen und neue Funktionen entdecken konnten, sondern auch einen stufenweisen Übergang zur neuen Infrastruktur in jeder Phase der Implementierung möglich machte. So war es ebenfalls möglich, die einzelnen Schritte an die wirtschaftliche und finanzielle Unternehmenssituation anzupassen

Genau dieses Szenario ist im Hotel in Mierzęcin dann auch eingetreten: Aufgrund der anhaltenden Covid-19-Pandemie wurde bislang nur die erste Phase der Migration abgeschlossen, weitere Installationsarbeiten wurden vorübergehend ausgesetzt.

Um die Migration der Verbindungen von der ISDN-Infrastruktur auf IP zu erleichtern, wurde das neue Kommunikationssystem im Hotel in Mierzęcin auf zwei VoIP-Gateways aufgebaut: das innovaphone IP3011 und IP1130. Das Mastergateway IP3011 wurde über einen ISDN-PRA-Link mit dem Betreiber verbunden und bildet die Haupt-Telefonanlage. Das VoIP-Gateway IP1130 wurde in einem anderen Raum installiert und mit der alten Telefonanlage verbunden. Für das Telefonieren im Büro und in den Gästezimmern entschied sich das Hotel für die universellen IP-Telefone innovaphone IP112 für Telefonie- und Unified Communications-Anwendungen. Das große Farbdisplay, 16 dynamische Funktionstasten und 32 Partnertasten sorgen dafür, dass erweiterte Funktionen und Anwendungen frei bedient werden können. Diese Telefone sind mit einem USB-Anschluss für Kopfhörer und einem Gigabit-Ethernet-Anschluss ausgestattet.

Um die Effizienz des Telefonservices und die Verwaltung des Buchungsservices zu erhöhen, nutzen die Hotelmitarbeiter den innovaphone Queue Monitor (iQM). Der iQM, der in der innovaphone PBX-Telefonanlage alle notwendigen Informationen in Echtzeit sammelt, stellt diese transparent dar und erleichtert die Einschätzung, ob die verfügbaren Ressourcen für die Bearbeitung eingehender Anrufe ausreichen. Darüber hinaus informiert er über mögliche Warteschlangenüberlastungen. „Diese Software ermöglicht uns, die Anzahl der eingehenden Anrufe in der Buchungsabteilung in Echtzeit zu sehen und darauf zu reagieren. Außerdem gibt es die Möglichkeit, Personen zurückzurufen, die das Warten aufgegeben haben, damit jeder potenzielle Kunde von uns bedient wird“, so Łukasz Kurnikowski.

Weiterer Systemausbau - Pläne für die Zukunft

Das Konzept für verteilte Niederlassungen, die Flexibilität, die Möglichkeit der schrittweisen Migration und die hohe Skalierbarkeit des Gesamtsystems haben den Kunden überzeugt, sich für die innovaphone VoIP-Lösung zu entscheiden und diese weiter auszubauen. Auf die Frage nach seinen Plänen für die Zukunft antwortete Łukasz Kurnikowski: „Neben dem Austausch der alten Telefonanlage durch die neue Lösung planen wir mehrere neue Projekte, darunter ein Upgrade auf die Version 13, die Vorbereitung des Systems für unsere mobilen Mitarbeiter und die schrittweise Umstellung aller Benutzer auf das neue Telekommunikationssystem.“

Die Lösung

- innovaphone PBX auf Basis von zwei VoIP-Gateways IP3011 und IP1130
- innovaphone IP-Telefone IP112
- innovaphone Queue Monitor (iQM)



Vorteile für den Kunden

- Sanfte, schrittweise Migration zu VoIP
- Investitionen möglich in mehreren Stufen
- Skalierbare Lösung für ein Unternehmen mit mehreren Niederlassungen
- Einfach und intuitiv zu bedienendes System, zentrale Verwaltung
- Senkung der Kosten für abgehende Anrufe
- Vereinfachte Verwaltung und Wartung
- Steigerung der Effizienz und Produktivität beim Telefonservice



Auf einen Blick

Das Hotel Mierzęcin Wellness & Wine Resort



Der Kunde:

- Das Hotel wurde im Jahr 2002 eröffnet und liegt in der Woiwodschaft Lubuskie in Polen
- Es bietet aktive Erholung für Familien mit Kindern sowie für Geschäftskunden
- Das Hotel bildet einen perfekten Rahmen für besondere Veranstaltungen, Familientreffen und Freunde

Die Herausforderung:

- Sanfte Migration zu VoIP mit Verteilung der Investitionen auf mehrere Stufen
- Lösung für verschiedene Standorte der gesamten Unternehmensgruppe
- Flexible und skalierbare Lösung
- Detaillierte Analyse von Telefongesprächen

Die Lösung:

- innovaphone PBX auf Basis von zwei VoIP-Gateways IP3011 und IP1130
- innovaphone IP-Telefone IP112
- innovaphone Queue Monitor (iQM)

Die Vorteile für den Kunden:

- Sanfte, schrittweise Migration zu VoIP
- Investitionen möglich in mehreren Stufen
- Skalierbare Lösung für ein Unternehmen mit mehreren Niederlassungen
- Einfach und intuitiv zu bedienendes System, zentrale Verwaltung
- Senkung der Kosten für abgehende Anrufe
- Vereinfachte Verwaltung und Wartung
- Steigerung der Effizienz und Produktivität beim Telefonservice