

Эффективная система телефонии для представительства Lufthansa Technik

Задачи

- Создание комплексной системы связи в новом офисе
- Переход на IP-решения
- Подготовка к внедрению новых сервисов

Решение

- Телефонная станция HiPath 3500
- Телефоны OpenStage 15 и OpenStage 40
- Шлюз HiPath HG 1500 VoIP

Особенностью международной компании с разветвленной структурой является необходимость коммуникаций с головным офисом и партнерами. Для того чтобы получать консультации специалистов по сложным техническим вопросам, а также контролировать поставки запчастей и оборудования, необходимо обеспечить надежную и удобную систему телекоммуникаций.

При переезде в новый офис в 2012 году российским представительством Lufthansa Technik было принято решение полностью модернизировать систему телефонной связи, чтобы создать надежную платформу, готовую к внедрению новых сервисов и предоставляющую максимально комфортные условия для работы сотрудников компании.

В качестве наиболее подходящего и выгодного по цене решения была выбрана телефонная станция HiPath 3500, обладающая достаточными ресурсами, чтобы обслуживать небольшой офис. В новом офисе Lufthansa Technik специалисты «ССТ» всего за несколько дней установили и настроили новую АТС, а также обеспечили интеграцию всех коммуникационных устройств в единую сеть. Все телефоны в компании были заменены на терминалы, работающие по технологии IP. Это позволило избежать необходимости прокладки дополнительных кабельных сетей, а также консолидировать все телекоммуникационные сервисы на одной платформе.

Рабочие места сотрудников были укомплектованы терминалами OpenStage 15, а на столах руководителей появились более функциональные системы OpenStage 40, позволяющие легко работать с книгой контактов и инициировать телефонные конференции нажатием нескольких клавиш.

Все внешние коммуникации в новом офисе Lufthansa Technik происходят через VoIP-шлюз HiPath HG1500, укомплектованный специальным модулем расширения PDM. Благодаря этому в систему были также интегрированы входящие линии E1, а также обеспечена возможность подключения аналоговых устройств, в частности, факсов.

Все входящие вызовы, поступающие в офис Lufthansa Technik, направляются на модуль автоматического ответа с возможностью тонального донабора внутреннего номера. Для проведения совещаний и брифингов в переговорной комнате был установлен терминал системы аудиоконференций, также использующий технологии IP.

Результаты

- Объединение всех телекоммуникаций на одной АТС
- Снижение затрат на междугородние и международные вызовы
- Создание простой в обслуживании и надежной системы связи

Развернутая система позволила упорядочить все коммуникации в компании, исключив потребность в обслуживании и поддержке нескольких видов телекоммуникационного оборудования.

Благодаря повсеместному применению IP-технологий, российскому представительству Lufthansa Technik удалось кардинально сократить расходы на связь с зарубежными подразделениями и партнерами, находящимися в других городах России и за ее пределами. Теперь каждый сотрудник может легко и быстро позвонить любому абоненту из корпоративного справочника, независимо от того в каком офисе и какой стране он находится. Поскольку такие вызовы не используют городские и международные линии связи, их стоимость для компании значительно меньше.

Комментарий руководителя проекта

«Особенность проекта заключалась в том, что заказчику требовалось в кратчайшие сроки организовать рабочие места всем сотрудникам нового офиса, согласовать вопросы с провайдером, настроить новую АТС, а также обеспечить интеграцию всех коммуникационных устройств в единую сеть. Нам удалось это реализовать за 3 дня. Слаженные действия нашей проектной команды позволили оперативно подобрать, отгрузить и совершить пуско-наладку всех компонентов системы в новом офисе».

Отзыв заказчика

«На сегодня возможности развернутой системы телефонной связи полностью соответствуют потребностям нашего офиса, в котором работает всего 25 сотрудников, – комментирует Дмитрий Зайцев, региональный директор в Восточной Европе и стран СНГ Lufthansa Technik. – Однако, мы специально выбирали решение, ресурсы которого можно будет расширить по требованию в зависимости от темпов развития нашего бизнеса в России».

О компании Lufthansa Technik

Компания «Люфтганза Техник» является экспертом в области обслуживания и ремонта летательных аппаратов и авиационной техники во всем мире. Организация обслуживает около 750 заказчиков по всему миру, в число которых входят крупные международные и локальные авиаперевозчики, такие как "Уральские авиалинии", "Нордавиа", Qatar Airways, FBO Riga, Vietnam Airlines и многие другие. По всему миру работает более 30 дочерних компаний и подразделений Lufthansa Technik, тесно сотрудничающих для решения сложных технически и организационных задач.