

innovaphone Case Study

AMB Sécurité Sàrl fait confiance à la solution VoIP de communications unifiées innovaphone



AMB Sécurité

Créée en Mai 2008 par des professionnels de la sécurité, AMB Sécurité Sàrl est aujourd'hui l'un des principaux acteurs dans le domaine de la sécurité de Suisse Romande.

Soucieuse de répondre aux nouvelles exigences technologiques avec la fin de l'analogique en Suisse en 2017 et de garantir une communication Tout IP sécurisée, AMB Sécurité Sàrl a opté pour la solution non propriétaire et sûre du spécialiste de l'IP européen, innovaphone. La solution VoIP et de communications unifiées innovaphone a été implémentée à Genève et à Lonay par l'intégrateur IT-PLN.



La gestion et la maintenance sont uniformisées, simplifiées et plus économiques. Nous avons évolué vers les communications unifiées et sommes joignables 7j/7 et 24h/24 - en toute sécurité !



Marcio Allemmand
Directeur Général chez AMB Sécurité

AMB Sécurité migre en douceur vers l'IP sécurisé d'innovaphone

Spécialisée dans la sécurisation des biens et des personnes, AMB Sécurité Sàrl propose des systèmes complets d'alarmes, de vidéosurveillance, de contrôle d'accès ainsi que des prestations d'agents de sécurité avec des services personnalisés de qualité. La société suisse emploie une quarantaine de collaborateurs au siège de Genève et dans les bureaux de Lonay (VD). Comme la plupart des sociétés en Suisse, AMB Sécurité Sàrl s'est trouvée dans l'obligation de restructurer sa télécommunication à cause de l'arrêt du RNIS en Suisse prévu en 2017. Cette contrainte s'est pourtant avérée nécessaire puisqu'en effet, le système de téléphonie était techniquement obsolète, incapable d'assurer une gestion sécurisée et efficace de plusieurs centaines d'appels par jour. Quant au câblage réseau, il était intégralement à refaire.

Marcio Allemand, Directeur Général chez AMB Sécurité explique : « Nos besoins accrus en matière de joignabilité, de sécurité et de gestion d'appels – à savoir près de 2000 appels par jour, 7j/7 et 24h/24 - exigeaient surtout un système téléphonique sûr, donnant peu ou pas de prise au piratage, plus performant et offrant de nouvelles fonctionnalités, telles que le CTI, l'analyse et l'enregistrement des appels, ainsi que des softphones pour les téléprospecteurs. Nous avons observé le marché des fournisseurs IP avec notre partenaire IT-PLN qui nous a recommandé innovaphone pour son expertise en matière de VoIP et de communications unifiées sécurisées et en raison de son positionnement tarifaire ». En effet, innovaphone a reçu le label « IT Security made in Germany » à l'initiative de la TeleTrust, la fédération de la sécurité informatique (Bundesverband IT-Sicherheit e.V.). Le système innovaphone PBX fonctionne sur un système d'exploitation propriétaire particulièrement compact et rapide, ne donnant pas de prise aux virus, vers et chevaux de Troie. Le protocole de sécurité DTLS-SRTP permet le cryptage d'un terminal à un autre, il est disponible au besoin pour toutes les connexions du système innovaphone PBX.

Le cahier des charges requérait également la baisse des coûts de communications (50% d'économie) ainsi que l'augmentation de la productivité et de la qualité du centre d'appels.

Une installation complexe sur mesure

Le siège de Genève a été équipé d'un système innovaphone PBX sur une passerelle IP innovaphone IP810 idéale pour la migration en douceur vers le Tout IP puisqu'elle offre la possibilité d'exploiter les réseaux RNIS et SIP en



Le client – AMB Sécurité

- Société Suisse fondée en 2008 à Genève
- Spécialiste dans la sécurisation des biens et des personnes
- 2 filiales à Genève et Lonay
- 40 employés environ

Le challenge

- Fin du RNIS en Suisse en 2017
- Câblage réseau à refaire
- Multi-opérateurs via Trunk SIP
- Gestion de près de 2000 appels par jour
- Baisse des coûts de communication
- Restructuration sans interruption des processus de travail
- Softphones
- Communications sécurisées



Passerelle VoIP innovaphone IP810

parallèle, sans perturber l'exploitation en cours. Les collaborateurs ont eux-aussi été équipés avec de nouveaux terminaux, en l'occurrence 23 téléphones IP innovaphone design IP222 pour les équipes de direction, administratives et commerciales, 6 téléphones IP innovaphone IP110, 30 micros-casques pour tous les utilisateurs et 10 softphones pour l'équipe de télémarketing du centre d'appels. Les applications de Reporting, Voice Recording et la fonction Call Intrusion viennent compléter l'installation. Un serveur NAS assure l'enregistrement des conversations et un tunnel VPN sécurisé a été installé entre les deux agences avec intégration de firewall. En outre, le câblage en fibre optique pour la connexion internet a été renouvelé et les Trunks SIP de plusieurs opérateurs ont été intégrés.

Vincent Volpato, Responsable du projet chez IT-PLN récapitule : « Nous avons eu plusieurs défis à surmonter, à commencer par le raccordement du câblage en fibre optique, délicat sur ce secteur géographique avec l'intégration d'une fibre Swisscom IP Plus. Il a également fallu récupérer les messages existants, migrer une cinquantaine de numéros (RNIS, SIP, analogique) et mettre en place un serveur vocal interactif. Les scénarios d'appels étaient très complexes avec de multiples numéros et redirections. »

L'installation a duré une dizaine de jours à partir de l'installation de la fibre optique jusqu'à l'installation complète à Lonay et au siège à Genève. Des difficultés de fonctionnement sont cependant survenues avec le dernier firmware après application de la mise à jour. « Le support innovaphone a été très réactif, puisque le problème a pu être solutionné dans l'heure qui a suivi le dysfonctionnement de l'installation. », précise Vincent Volpato et poursuit : « L'interaction avec innovaphone s'est également très bien passée en ce qui concerne la gestion du projet en avant-vente. L'aspect de la sécurité a été géré avec une grande sensibilisation au piratage. Un firewall a été mis en place ainsi qu'une application QoS afin de prioriser et garder une qualité de voix optimum. »

Amélioration de la gestion du centre d'appels

L'application Recording d'innovaphone permet d'enregistrer et de sauvegarder les communications en toute sécurité et de les gérer avec le lecteur intégré. De nombreux filtres permettent d'archiver les informations en fonction de la date, de l'heure ainsi que des correspondants appelés et appelants, de la direction et de la chronologie des appels, qu'ils soient entrants ou sortants et quel que soit le type d'appareil utilisé. Solution d'analyse idéale, l'application Reporting fournit en temps réel des informations précieuses sur le comportement téléphonique au sein de l'entreprise. Ici-aussi, des filtres individuellement configurables permettent des requêtes flexibles par heure, par périodes déterminées, par pays, services ou personnes, afin d'anticiper et de neutraliser les goulets d'étranglement sans perturber la capacité de l'entreprise du point de vue de la téléphonie.

Marcio Allemand affirme, très satisfait : « Le Recording et le Reporting sont vraiment un plus pour l'ensemble de l'équipe de management. Ces fonctionnalités

La solution

- Câblage réseau internet en fibre optique renouvelé
- Intégration des Trunks SIP de plusieurs opérateurs
- Système innovaphone PBX sur une passerelle VoIP IP810
- 23 téléphones IP222, 6 IP110, 10 softphones, 30 micros-casques
- Logiciel de communications unifiées innovaphone myPBX
- Applications Voice Recording et Reporting innovaphone
- Serveur Vocal Interactif



Logiciel de communications unifiées innovaphone myPBX

ont permis de résoudre de nombreux petits dysfonctionnements internes en un temps record. Elles sont également indispensables pour le suivi du Call center, la formation, les litiges et l'amélioration de la qualité du service client. »

Les communications unifiées au service de la sécurité

Pour améliorer la joignabilité, accélérer les processus de travail et en accroître l'efficacité, l'installation comporte désormais également des applications de communications unifiées. AMB Sécurité bénéficie désormais du logiciel innovaphone myPBX, de l'application myPBX mobile, et de softphones. Le logiciel de communications unifiées myPBX réunit différents éléments de communications unifiées dans son interface conviviale : la téléphonie IP classique, les conférences audio, les annuaires d'entreprise, l'historique des communications, les informations de disponibilité, la messagerie instantanée, le travail collaboratif, la visiophonie et les visio-conférences. myPBX mobile d'innovaphone offre une flexibilité illimitée, l'accès à tous les contacts de l'entreprise et à toutes les fonctionnalités du PBX, l'intégration du smartphone en tant que téléphone professionnel et tous les avantages d'un portable GSM.

Marcio Allemand ajoute : « myPBX est un véritable atout pour l'utilisation quotidienne de nos téléphones. Nous pouvons composer n'importe quel numéro de téléphone d'un clic sur notre écran. Nous avons pu également intégrer facilement l'ensemble des numéros de téléphone de nos clients dans le central innovaphone PBX. De plus, IT-PLN a su intégrer la solution Clic to Call sur des ordinateurs Apple avec un connecteur spécifique. »

Pour la partie Call Center, AMB-Sécurité utilise le softphone innovaphone interfacé avec le CRM de la société. Cette solution a permis d'accroître le confort des téléopérateurs. Ils sont équipés de casques sans fil Jabra et d'un terminal Intel NUC intégré à leur grand écran. Les managers du Call center peuvent également écouter en temps réel chaque téléopérateur afin d'améliorer la qualité des appels, grâce à la fonction Call Intrusion.

Une contrainte finalement très profitable

« Finalement l'arrivée en Suisse du Tout IP en 2017 est une contrainte très profitable : toutes les exigences du cahier des charges ont été respectées. L'équipe de management et tous les employés sont très satisfaits de cette nouvelle solution qui a permis de réduire de 50% les factures opérateur grâce à la gestion multi Opérateur via les Trunk SIP. En effet les appels passés vers l'étranger passent à travers un opérateur alternatif de manière transparente. IT-PLN a créé différents scénarios en fonction des indicatifs de chaque pays pour sortir vers l'opérateur le plus économique de manière automatique. La gestion et la maintenance sont uniformisées, simplifiées et plus économiques. Nous avons évolué vers les communications unifiées et sommes joignables 7j/7 et 24h/24 - en toute sécurité ! », conclut Marcio Allemand.



Avantages pour le client

- Simplicité d'utilisation et diversité des applications possibles
- Maintenance et administration facilitées
- Réduction des frais de maintenance
- 50% d'économies sur les coûts de communication
- Evolution vers les communications unifiées
- Augmentation de la productivité et de la qualité du centre d'appels



innovaphone Unified Communications

D'un coup d'oeil



Le client :

AMB Sécurité

- Société Suisse fondée en 2008 à Genève
- Spécialiste dans la sécurisation des biens et des personnes
- 2 filiales à Genève et Lonay, 40 employés environ

Le challenge :

- Fin du RNIS en Suisse en 2017
- Câblage réseau à refaire
- Multi-opérateurs via Trunk SIP
- Gestion de près de 2000 appels par jour
- Baisse des coûts de communication
- Restructuration sans interruption des processus de travail
- Softphones et communications sécurisées

La solution :

- Câblage réseau internet en fibre optique renouvelé
- Intégration des Trunks SIP de plusieurs opérateurs
- Système innovaphone PBX sur une passerelle VoIP IP810
- 23 téléphones IP222, 6 IP110, 10 softphones, 30 micros-casques
- Logiciel de communications unifiées innovaphone myPBX
- Applications Voice Recording et Reporting innovaphone
- Serveur Vocal Interactif

Les avantages pour le client :

- Simplicité d'utilisation et diversité des applications possibles
- Maintenance et administration facilitées
- Réduction des frais de maintenance
- 50% d'économies sur les coûts de communication
- Evolution vers les communications unifiées
- Augmentation de la productivité et de la qualité du centre d'appels

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2016 innovaphone® AG. (E 03/2016)

Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

Vous trouverez tous nos case studies sous:
www.innovaphone.com

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS