

## innovaphone Case Study

# Le Parc Hôtel Alvisse 4\* Superior au Luxembourg communique désormais avec un système VoIP innovaphone PBX performant et évolutif



## Parc Hôtel Alvisse

Situé au Luxembourg, à proximité du centre-ville, de l'aéroport et des institutions européennes, le Parc Hôtel Alvisse 4\*Superior est le plus grand et le plus prestigieux complexe hôtelier du Grand-Duché. L'établissement de grand standing accueille ses clients dans un vaste complexe sportif et spa entièrement réaménagé, et propose aussi de nombreux espaces événementiels pour recevoir des séminaires, conférences et réceptions.

Le Parc Hôtel Alvisse a opté pour la solution VoIP innovaphone PBX pour restructurer son système de communication obsolète en fin de vie.



*C'est innovaphone qui répondait le mieux à notre demande avec une solution évolutive, compacte et sans serveur.*



**Claude Alvisse**

Propriétaire du Parc Hôtel Alvisse

---

# Un système en fin de vie remplacé par une solution VoIP performante et évolutive

## Dépannage en urgence d'un système en fin de vie

Le Parc Hôtel Alvisse a été construit en 1974 et ses infrastructures ont fait l'objet de développements et extensions constants au fil des ans. La défaillance de l'ancien système de communication existant est à l'origine de la restructuration du système télécom. La communication du Parc Hôtel Alvisse était gérée depuis de nombreuses années par un central téléphonique Siemens avec des téléphones numériques et analogiques. Arrivé en fin de vie celui-ci était tombé en panne. La société en charge de la gestion du réseau informatique du Parc Hôtel Alvisse était intervenue à ce moment-là, pour dépanner d'urgence le département administratif de l'hôtel avec des téléphones innovaphone IP222, une passerelle IP800 pour assurer la fonction PBX et une passerelle IP2000 pour récupérer les liens PRI.

C'est à la suite de cet incident que la Direction du Parc Hôtel Alvisse avait envisagé la restructuration complète de la téléphonie. Le propriétaire de l'hôtel, Claude Alvisse s'exprime sur son choix en faveur du spécialiste VoIP allemand innovaphone : « Après cet événement nous avons examiné les différentes options possibles – Siemens, Post telecom fournisseur historique au Luxembourg, ainsi qu'une autre compagnie luxembourgeoise et innovaphone. Nous ne voulions pas de Cloud, ni de grosses centrales téléphoniques encombrantes, mais un système de communication rentable et facile à administrer. Par ailleurs, aujourd'hui dans l'hôtellerie, les clients n'utilisent pratiquement plus les téléphones et nous ne voulions pas refaire inutilement tout le câblage des chambres. C'est innovaphone qui répondait le mieux à notre demande avec une solution évolutive, compacte et sans serveur. »

## Installation et challenges techniques

L'installation qui a duré environ 2 semaines s'est heurtée à un défi de taille : en effet, les baies de brassage où arrivent les 330 chambres avaient été descendues d'un étage par un électricien, or il a fallu effectuer le repérage des 330 téléphones analogiques en un minimum de temps pour minimiser la coupure pour les clients. Ce véritable travail de fourmis consistait à repérer un à un quel téléphone se trouvait dans quelle chambre afin d'assurer la bonne configuration.

Le lien opérateur a été modernisé, le trunk SIP de l'opérateur téléphonique Rubcube assure désormais les communications. Un portage du numérique vers

### Le client - Parc Hôtel Alvisse

- Le Parc Hôtel Alvisse 4\*Superior
- Le plus grand et le plus prestigieux complexe hôtelier du Grand-Duché du Luxembourg



Le Bar Lounge de l' Hôtel

### Le challenge

- Repérage des 330 téléphones analogiques
- Portage vers à l'IP en minimisant la coupure pour les clients
- Simplification de la gestion des appels et de la maintenance

---

l'IP a été effectué, afin de garantir une continuité de service pour l'hôtel. 2 passerelles VoIP innovaphone IP811 ont été installées en mode maître / esclave, la charge ayant été répartie sur les deux IP811 pour gérer les enregistrements des quelques 360 téléphones dans les chambres,

Solution ouverte, non propriétaire, la passerelle IP811 innovaphone accepte les terminaux et équipements utilisant les protocoles SIP et H323, permettant ainsi la migration progressive vers l'IP. Elle établit la liaison entre la téléphonie traditionnelle et la téléphonie IP et intègre toutes les fonctionnalités de la téléphonie classique, ainsi que les nouvelles fonctionnalités de la VoIP : transfert, va-et-vient, fonction de groupe, rappel si occupé, conférence à trois, click to dial, accès à l'annuaire central.

L'équipement de l'hôtel est complété par 42 adaptateurs analogiques innovaphone IP29-8 pour la connexion des téléphones, fax et interphones portiers analogiques, 25 téléphones IP innovaphone IP111 multifonction pour le service administratif, ainsi que 5 téléphones IP design innovaphone IP222 avec large écran couleur et touches programmables pour le service de direction de l'hôtel.

### Avantages de la nouvelle solution

Les employés de l'hôtel apprécient les élégants téléphones IP design IP222, avec leurs larges écrans couleurs et nombreuses touches de fonctions programmables. « Nos employés sont très contents du nouveau système qu'ils trouvent facile et pratique. En termes de maintenance et d'administration, la gestion est beaucoup plus simple car elle est centralisée sur le PBX principal (maître), le PBX esclave répliquant la configuration. Grâce à la convergence voix et données, nos services ont gagné en efficacité. » affirme M. Alvisse. « Enfin, l'arrêt de l'ancienne terminaison numérique RNIS et le passage à l'IP avec l'opérateur SIP Rcube ont permis de réduire les coûts des communications sortantes. » ajoute-t-il pour conclure.

Si en prenant l'initiative de remplacer son système de téléphonie et de restructurer la gestion des appels, l'objectif principal de la Direction de l'hôtel était avant tout la rentabilité, l'installation du système innovaphone PBX était aussi un choix judicieux : la téléphonie connectée à l'informatique permet d'ouvrir de toutes nouvelles perspectives. Elle prépare le terrain pour des applications de communications unifiées sur mesure et en temps réel, qui transforment le système téléphonique VoIP innovaphone PBX en une solution de communication complète, perfectionnée et flexible. Elles permettront à long terme d'améliorer la joignabilité et la collaboration en optimisant les processus métier.

### La solution

- 2 passerelles VoIP innovaphone IP811 en mode maître/esclave
- Migration progressive vers l'IP assurant la continuité de service pour l'hôtel
- 30 Téléphones IP innovaphone IP111 et IP222
- 42 adaptateurs analogiques innovaphone IP29-8 pour les téléphones, fax et interphones



Le Restaurant La Véranda

### Les avantages pour le client

- Migration en douceur vers la VoIP avec peu d'impact sur les services
- Efficacité accrue des services grâce aux fonctionnalités VoIP
- Réduction des coûts des communications sortantes
- Gestion et maintenance simplifiées
- Pérennité de l'investissement grâce à l'évolutivité illimitée de la solution qui intègre toutes les fonctionnalités de communications unifiées

---

## En bref



### Le client :

## Parc Hôtel Alvisse

- Le Parc Hôtel Alvisse 4\*Superior
- Le plus grand et le plus prestigieux complexe hôtelier du Grand-Duché du Luxembourg

### Le challenge :

- Repérage des 330 téléphones analogiques
- Portage vers à l'IP en minimisant la coupure pour les clients
- Simplification de la gestion des appels et de la maintenance

### La solution :

- 2 passerelles VoIP innovaphone IP811 en mode maître/esclave
- Migration progressive vers l'IP assurant la continuité de service pour l'hôtel
- 30 Téléphones IP innovaphone IP111 et IP222
- 42 adaptateurs analogiques innovaphone IP29-8 pour les téléphones, fax et interphones

### Les avantages pour le client :

- Migration en douceur vers la VoIP avec peu d'impact sur les services
- Efficacité accrue des services grâce aux fonctionnalités VoIP
- Réduction des coûts des communications sortantes
- Gestion et maintenance simplifiées
- Pérennité de l'investissement grâce à l'évolutivité illimitée de la solution qui intègre toutes les fonctionnalités de communications unifiées

## innovaphone AG

Umberto-Nobile-Str. 15 | 71063 Sindelfingen | Germany  
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9  
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2019 innovaphone® AG. (E 06/2019)  
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

**Vous trouverez tous nos case studies sous:**  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)

**innovaphone**   
communicate. connect. collaborate.