

## innovaphone Case Study

### Le groupe Burgo restructure son infrastructure de communication et choisit innovaphone



## Le groupe Burgo : Usine de papier équipée en VoIP

La société « Cartiere Burgo », très connue en Italie, est devenue le « Groupe Burgo Spa » en 2007. C'est aujourd'hui un géant multinational, qui fait partie de l'avant-garde de l'industrie du papier.

De fait, chaque produit en papier que nous tenons en main est susceptible de provenir du groupe Burgo : du journal au magazine sur papier glacé, de l'étiquette sur la bouteille d'eau minérale au livre pour enfant, du sachet aux panneaux publicitaires et autres nombreux produits.



*Nos employés sont unanimes sur le fait qu'il s'agit d'un grand bond en avant vers la fonctionnalité, le confort et la sécurité de la téléphonie. Je dirais que nous n'aurions rien pu souhaiter de mieux.*



**Ivan Nodari**  
IT Manager du groupe Burgo

## 12 usines de production, différentes filiales et des agences commerciales dans le monde entier sont désormais intégrées à la nouvelle infrastructure de communication homogène

Le groupe Burgo remonte à la fondation de la société « Cartiera di Verzuolo Ing. Burgo & Co » en 1905. Dès 1918, l'entreprise est le plus grand fabricant de papier en Italie. Au fil des décennies, Burgo s'est spécialisé dans des solutions de production durable, l'un des aspects centraux de sa philosophie. Partant de la production de nouveaux types de papier (p.ex. pour les emballages ou spécifiquement pour l'emballage des aliments) ses activités s'étendent à de nouveaux domaines, tels que par exemple, le développement des usines de production ou l'engagement pour la production de matières premières. L'ouverture de l'usine de production Burgo Ardennes en Belgique – l'un des plus grands sites de l'entreprise à l'étranger, où la production de papier est complétée par la production de cellulose avec un procédé pauvre en eau – marque le pas vers une forte internationalisation.

En 2007 la société devient « Burgo Gruppe Spa » et est aujourd'hui l'un des principaux fabricants européens de papiers. Autour du thème papier se développe tout un « système » : production, distribution, recyclage et transformation des produits forestiers, analyse, design, développement ainsi que conception et réalisation d'usines de production de papier.

Le groupe Burgo dont le siège est à Altavilla Vicentina (ville de Vénétie dans le nord de l'Italie) exploite 12 usines de production en Italie et à l'étranger ainsi que de nombreuses entreprises connexes telles que p. ex. Mosaic Srl, Burgo Distribuzione Srl, Burgo Factor Spa, Burgo Energia Spa et de nombreuses agences commerciales dans le monde entier. Les sites de Burgo en Italie sont : Avezzano, Chiampo, Duino, Lugo, Sarego, Sora, Tolmezzo, Treviso, Verzuolo und Vollarba. A l'étranger, Burgo est présente en Belgique, en France, en Espagne, en Allemagne et en Pologne. Les quelques 4.500 employés ont généré en 2012 un chiffre d'affaires d'environ 2,5 milliards d'euros.

### Infrastructure hétérogène et des exigences très spécifiques

« Nous avons rencontré une situation presque insupportable », décrit Ivan Nodari, Responsable Informatique du groupe Burgo. « La croissance continue du groupe avait conduit à une infrastructure informatique en général et à une infrastructure de téléphonie en particulier, extrêmement hétérogènes.

Les solutions analogiques et numériques provenant de nombreux constructeurs différents co-existaient plutôt mal que bien. » Une solution Meridian voisinait avec des systèmes Aastra, Ericson, Siemens et Ascom . Cependant, l'hétérogénéité n'était pas le seul problème à résoudre. La société, avec ses nombreuses succursales et usines en Italie comme à l'étranger, voulait réduire les coûts de communication et en même temps restructurer l'infrastructure informatique, de telle sorte qu'il n'y ait pas d'impact négatif sur les investissements déjà effectués.



Girolamo Marchi  
PDG du groupe Burgo

### Le client – Le groupe Burgo

- Fondée en 1905 sous le nom de « Cartiera di Verzuolo Ing. Burgo & Co », devenue en 2007 « Burgo Group »
- Production, distribution, recyclage, transformation de produits forestiers. Conception et réalisation d'usines de production de papier
- 12 usines de production en Italie et en Belgique, en France, en Espagne, en Allemagne et en Pologne
- 4.500 employés environ, de nombreuses entreprises connexes et agences commerciales dans le monde entier



Usine de production, Avezzano

Le projet – la réalisation d'une nouvelle infrastructure – a été confié à la société IPway Srl, revendeur innovaphone à Vicenza.

IPway a été soutenu par le distributeur innovaphone EDSLan. Le point de départ était donc une infrastructure de téléphonie très complexe : Burgo est répartie sur 15 sites ayant chacun une structure très différente (bureaux de direction, agences commerciales, sites de production) et avec des besoins non moins différents (téléphones fixes, téléphones mobiles, tablettes et autres appareils mobiles, fax, téléphones DECT, annuaire, plan de numérotation, fonctionnalité d'alarme).

## La « migration en douceur » du système innovaphone PBX : le système gagnant

« Le défi qui nous attendait était de taille », déclare Simone Frison, Directeur Général d' IPway. « Le point le plus critique à surmonter était l'hétérogénéité des équipements installés et partiellement vétustes. Elle était à l'opposé des exigences actuelles du groupe : la priorité étant désormais donnée à la cohérence du service, l'amélioration des performances, l'intégration de la téléphonie fixe et mobile, la maintenance de services tels que la fonctionnalité d'alarme, la haute disponibilité et la fiabilité du système, la migration progressive de l'infrastructure, la réduction des coûts de la téléphonie et la création d'un service « Assistance ». Nous savions que la solution innovaphone était la bonne. Ouverte, conforme aux standards, sûre et d'un excellent rapport qualité/prix ».

Une fois de plus, le concept innovaphone de la « migration en douceur » a fait ses preuves. La migration en douceur permet l'intégration de la nouvelle solution à l'infrastructure existante, celle-ci pouvant être encore utilisée aussi longtemps que possible. De cette façon, l'investissement dans la téléphonie a pu être réparti sur un plus long terme et les contrats de maintenance existants ont pu encore être pleinement utilisés.

## La mise en oeuvre

La solution choisie utilise les passerelles VoIP innovaphone – converties ultérieurement en systèmes téléphoniques (innovaphone PBX) à part entière - qui permettent d'interconnecter tous les systèmes existants. Un système traditionnel a pu être transformé ainsi en un système VoIP performant, avec tous les avantages inhérents, en termes de rentabilité et d'applications disponibles. Plus tard, les systèmes existants ont été intégrés aux différents sites par des passerelles VoIP sans interruption de service. Dans la mesure du possible, les appareils analogiques existants ont été conservés. Dans certaines usines de nouvelles cellules DECT IP ont été installées, ailleurs les systèmes DECT existants ont été raccordés au nouveau système VoIP par des passerelles VoIP.

La nouvelle plate-forme est une installation maître-esclave, assurant ainsi une grande fiabilité et une stabilité maximale du système. Dans le cas d'une panne de l'un des deux PBX, le second système, redondant prend le relais automatiquement et sans délai, faisant fonction de PBX maître.

### Le challenge

- Infrastructure IT et Télécommunication très hétérogène, solutions analogiques et numériques provenant de nombreux fabricants différents
- Appareils vétustes ; nécessité d'intégrer la téléphonie fixe et mobile; amélioration des performances
- Réduction des coûts, protection des investissements déjà effectués



Fabrication du papier chez Burgo

### La solution

- Migration en douceur ; intégration de l'infrastructure existante
- Passerelles VoIP : IP6010 et IP6000 ainsi que IP0010, IP3010, IP1060, IP800, IP810, IP305; adaptateurs analogiques, passerelle DECT IP1202, téléphones IP241, IP200, IP110, IP222 et IP232
- Plus de 2.000 licences au total, 19 interfaces T2 (PRI) et 33 T0 (BRI), 20 systèmes innovaphone PBX, 120 adaptateurs analogiques, 160 cellules DECT, 5 passerelles VoIP innovaphone, 9 bornes IP DECT innovaphone, 850 téléphones IP env., 230 téléphones DECT et 20 téléphones WiFi



Aujourd'hui, le groupe Burgo communique entièrement via une plate-forme VoIP avec plus de 2000 licences utilisateur et des terminaux fixes et mobiles de type VoIP, DECT, WiFi et analogique. Tous les utilisateurs peuvent profiter des avantages de la plateforme commune avec annuaire central, SVI (Serveur Vocal Interactif), communication sécurisée et pleine intégration d'outils communs tels que les ordinateurs portables, le PC et les smartphones.

Pour répondre au mieux aux différentes exigences d'une solution complexe et diversifiée, innovaphone réagit sur mesure en implémentant sur chaque site la passerelle VoIP innovaphone la mieux adaptée aux exigences locales. La gamme comprend les passerelles IP6010 et IP6000 en passant par les IP0010, IP3010, IP1060, IP800, IP810 jusqu'à l'IP305. Même chose pour les adaptateurs analogiques utilisés, pour les terminaux DECT respectifs, la passerelle DECT IP1202 qui complète le système innovaphone PBX en intégrant les abonnés compatibles DECT, comme pour les téléphones IP241, IP200 et IP110, ainsi que les modèles IP222 IP232, la nouvelle génération de téléphones design.

Pratiquement tous les types d'appareil contenus dans la gamme de produits innovaphone ont été implémentés dans l'infrastructure de télécommunication du groupe Burgo. En chiffres : plus de 2000 licences, 19 interfaces T2 (PRI) et 33 interfaces T0 (BRI) pour un total de 626 canaux vocaux, 20 systèmes innovaphone PBX, 5 passerelles VoIP innovaphone, près de 120 adaptateurs analogiques et environ 160 cellules IP-DECT, 9 passerelles innovaphone IP-DECT, 850 téléphones IP, 230 bornes DECT, ainsi que 20 téléphones WiFi.

## Conclusion et projets à venir

« Nous sommes heureux d'avoir été en mesure de répondre aux besoins souvent complexes d'un groupe aussi important que ramifié. La clé de notre succès est la capacité de fournir une technologie aussi fiable, stable, rapide, évolutive et facilement intégrable », souligne Simone Frison. « Ce sont donc bien les systèmes VoIP d'innovaphone qui nous ont permis de remporter ce challenge très complexe au départ. »

Ivan Nodari ajoute : « Nous avons atteint tous nos objectifs : flexibilité, haute performance, sécurité des communications et économies de coûts avec une infrastructure désormais gérée de manière centralisée. Nos employés sont unanimes sur le fait qu'il s'agit d'un grand bond en avant vers la fonctionnalité, le confort et la sécurité de la téléphonie. Je dirais que nous n'aurions rien pu souhaiter de mieux. » Ivan Nodari poursuit : « A présent il ne nous reste plus qu'à décider dans quelle mesure nous allons compléter le système grâce à des applications de communications unifiées qui pourraient améliorer la communication interne. »



Entrepôt

### Avantages pour le client

- Flexibilité, performance améliorée, sécurité de la communication, infrastructure administrable de manière centralisée
- Réduction des coûts non négligeable ; grande satisfaction des employés et des clients grâce à une utilisation plus facile et à des fonctionnalités plus nombreuses
- Un grand pas vers les communications unifiées



innovaphone téléphone IP IP232

## D'un coup d'oeil



### Client :

### Le groupe Burgo

### Secteur :

- Production, distribution, recyclage, transformation de produits forestiers et conception et réalisation d'usines de production de papier
- 4.500 employés environ, de nombreuses entreprises connexes et agences commerciales dans le monde entier

### Challenge :

- Infrastructure IT et Télécommunication très hétérogène, solutions analogiques et numériques provenant de nombreux fabricants différents
- Appareils vétustes ; nécessité d'intégrer la téléphonie fixe et mobile; amélioration des performances
- Réduction des coûts, protection des investissements déjà effectués

### Solution :

- Migration en douceur ; intégration de l'infrastructure existante
- Passerelles VoIP : IP6010 et IP6000 ainsi que IP0010, IP3010, IP1060, IP800, IP810, IP305; adaptateurs analogiques, passerelle DECT IP1202, téléphones IP241, IP200, IP110, IP222 et IP232
- Plus de 2.000 licences au total, 19 interfaces T2 (PRI) et 33 T0 (BRI), 20 systèmes innovaphone PBX, 120 adaptateurs analogiques, 160 cellules DECT, 5 passerelles VoIP innovaphone, 9 bornes IP DECT innovaphone, 850 téléphones IP env., 230 téléphones DECT et 20 téléphones WiFi

### Avantages pour le client :

- Flexibilité, performance améliorée, sécurité de la communication, infrastructure administrable de manière centralisée
- Réduction des coûts non négligeable ; grande satisfaction des employés et des clients grâce à une utilisation plus facile et à des fonctionnalités plus nombreuses
- Un grand pas vers les communications unifiées

### innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany  
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99  
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

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

innovaphone  
PURE IP-COMMUNICATIONS 