

innovaphone Case Study

La DEG équipe son siège social et ses filiales mondiales avec un système VoIP UC innovaphone PBX homogène



DEG

La société allemande d'investissement et de développement DEG (Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH) a été fondée en 1962 et est une filiale du groupe bancaire KfW depuis 2001. En tant que banque de développement, elle finance les investissements d'entreprises privées dans des pays émergents et en voie de développement.

L'entreprise basée à Cologne compte 14 sites dans le monde et emploie plus de 500 personnes. Les bureaux externes en Asie, en Afrique, en Europe et en Amérique latine, ainsi que le siège de la société à Cologne, ont été intégrés à une solution homogène de téléphonie IP et de communications unifiées, le système innovaphone PBX.

KFW DEG



« C'est surtout la facilité et la simplicité avec lesquelles le système innovaphone permet d'intégrer des succursales et autres sites distants à l'infrastructure de communication - et cela de manière très flexible par rapport au nombre d'abonnés connectés - qui nous a séduits! »



Heiko Moors

Coordinateur du service d'assistance informatique chez DEG

Le système innovaphone PBX convainc par des frais de maintenance et d'acquisition modérés

Le déménagement de plusieurs départements à Cologne dans des bureaux open space est à la l'origine de l'idée d'acquérir une nouvelle solution de communication. Les nouvelles exigences en termes de mobilité n'étaient pas réalisables avec le système téléphonique existant et requéraient la modernisation de l'infrastructure.

Après avoir examiné et écarté l'extension de la solution de télécommunications existante, on avait examiné certains systèmes disponibles sur le marché, notamment ceux du fabricant Cisco et d'innovaphone. Au final, c'est le système innovaphone PBX qui a été choisi pour les raisons suivantes :

- :: Mobility
- :: Solution de téléphonie IP avec fonctionnalités patron/secrétaire sans solution tierce
- :: Solution de téléphonie IP avec service d'assistance utilisateur sans solution tierce
- :: Migration en douceur possible
- :: Evolutivité
- :: Possibilité d'extension pour les bureaux externes
- :: Solution de communications unifiées « prête à l'emploi »
- :: Solution 100% IP
- :: Facteur coûts

« C'est surtout la facilité et la simplicité avec lesquelles le système innovaphone permet d'intégrer des succursales et autres sites distants à l'infrastructure de communication - et cela de manière très flexible par rapport au nombre d'abonnés connectés - qui nous a fait pencher pour cette solution. En outre, le concept de « migration en douceur » nous a séduits parce qu'il offre à la fois un haut niveau de protection des investissements, ainsi qu'un grand potentiel de modernisation. », explique Heiko Moors, coordinateur du service d'assistance informatique, chez DEG. Avec la solution innovaphone la DEG compte en outre bénéficier d'un bon support après-vente.

Mise en œuvre technique de la solution – redondance, mobilité, UC, intégration de fax

Au siège de la société à Cologne, le système innovaphone PBX a été installé sur deux passerelles VoIP innovaphone IP6010 et configuré en mode redondant. Si un système tombe en panne, la passerelle VoIP redondante prend immédiatement le relais. Elle s'enregistre à intervalles réguliers sur le système maître et vérifie la disponibilité de celui-ci. Le protocole LDAP réplique simultanément



Heiko Moors,
Coordinateur du service d'assistance informatique chez DEG

Le client - DEG

- Société fondée en 1962, filiale du groupe bancaire KfW depuis 2001
- 14 sites à travers le monde avec plus de 500 employés
- Financement d'investissements dans des pays émergents et en voie de développement



Téléphone innovaphone IP232

toutes les données utilisateur. Ceci garantit l'égalité de niveau des deux systèmes. Les sites de Jakarta, Bangkok, Pékin, Moscou, Nairobi, Johannesburg et Accra sont connectés via VPN au siège de l'entreprise en Allemagne par les passerelles innovaphone IP311 et IP411. Les deux passerelles conviennent aux installations comptant jusqu'à 50 utilisateurs, mais diffèrent en termes d'interfaces proposées.

Dans les bureaux de New Delhi et de Mexico, le système innovaphone PBX fonctionne sur une passerelle VoIP IP3011, avec 30 canaux voix qui convient aux scénarios jusqu'à 500 abonnés. Avec l'intégration IP complète dans le monde entier, il n'existe pratiquement plus de ports analogiques internes chez la DEG, leur nombre total étant inférieur à 30.

Tous les employés au siège social et dans les succursales disposent de terminaux IP innovaphone IP232, autrement dit, de téléphones design modernes avec écran tactile, qui peuvent être complétés au besoin par des micro-casques Jabra. Seuls les sous-sol utilitaires du siège de la société sont équipés de téléphones IP111, également adaptés pour le montage mural. En termes de téléphonie, les responsables de la DEG tenaient particulièrement au couplage du système innovaphone PBX avec le MetaDirectory existant (estos), à l'identification de tous les appelants depuis le téléphone mobile, ainsi qu'à l'identification de tous les appelants des collègues de KfW. De cette manière, les employés du réseau de l'entreprise peuvent communiquer entre eux en tout confort, avec efficacité.

Grâce au logiciel UC innovaphone myPBX, les employés de la société d'investissement peuvent accéder à diverses applications de communications unifiées fournies par le système innovaphone PBX. Les appels téléphoniques peuvent être lancés d'un clic de souris, la disponibilité de collègues peut être visualisée d'un coup d'œil grâce à l'indicateur de présence, et les visioconférences peuvent être organisées sans pré-configurations complexes – et ce, depuis chaque poste de travail. Les fax sont envoyés via la solution de fax innovaphone, qui permet l'envoi et la réception rapide et facile des fax via votre PC personnel, même en déplacement. Le logiciel de messagerie habituel fait ici office de télécopieur et permet aussi « mail-to-fax » ainsi que « fax-to-mail ». En outre, la solution de fax innovaphone est connectée au système SAP de la DEG.

Mise en œuvre technique de la solution, résultats obtenus

Interrogé sur les travaux d'installation, Heiko Moors répond : « L'installation a pu être réalisée rapidement. » L'évaluation du nouveau système de communication par les collaborateurs, notamment en ce qui concerne la qualité de la voix et le confort d'utilisation, est largement positive : « Les réactions au logiciel de communications unifiées myPBX sont très bonnes - les utilisateurs apprécient son utilisation intuitive. Un autre point positif est l'excellente qualité vocale de la nouvelle solution de téléphonie. Ce qui a tout de suite été critiqué par les employés, ce sont les reflets sur l'écran brillant des téléphones IP232. Nous avons résolu

Le challenge

- Solution de communication évolutive
- Possibilité de migrer en douceur vers l'IP
- Extension des bureaux externes
- Faibles coûts de maintenance et d'acquisition
- Solution de téléphonie IP avec fonctionnalité Patron/Secrétaire et service d'assistance sans solution tierce



Passerelle VoIP innovaphone IP6010

La solution

- Deux passerelles VoIP innovaphone IP 6010 en mode redondant
- Passerelles VoIP innovaphone IP311 et IP411
- Téléphones IP innovaphone IP232, IP111
- Logiciel UC innovaphone myPBX

ce problème en équipant les téléphones de films de protection d'écran mats. » Pour le département informatique de l'entreprise, ce sont les aspects « Frais de maintenance et de gestion » qui étaient particulièrement pertinents. Heiko Moors poursuit : « L'effort nécessaire pour configurer de nouveaux participants est comparable à celui de l'ancien système. La connexion avec « Active Directory » permet de réduire de manière significative les sources d'erreurs. Dans l'ensemble, nos attentes ont été pleinement satisfaites : Le système innovaphone PBX est nettement moins cher que son prédécesseur en termes de coûts de maintenance et d'acquisition ». Heiko Moors tire également une conclusion positive en ce qui concerne l'acceptation de la solution innovaphone dans l'ensemble de l'entreprise : « Même les demandes complexes des utilisateurs peuvent être réalisées. Au final : grande acceptation et grande satisfaction ! »

La DEG a également des plans concrets pour l'extension de l'infrastructure IP : en effet d'autres sites doivent être intégrés, par exemple au Bangladesh, au Vietnam, au Sri Lanka et au Nigeria. Les installations existantes au Pérou, à Sao Paulo et à Istanbul vont être encore agrandies. Sur le site de Cologne, la restructuration des interphones portiers IP est en cours de planification. Partout, les applications UC visiophonie et partage d'applications, ainsi que d'autres scénarios Anywhere Workplace seront disponibles pour tous les employés sur le long terme.

Les avantages pour le client

- Interface utilisateur intuitive et standardisée
- Frais de maintenance et d'acquisition nettement plus faibles que pour l'installation précédente
- Evolutivité illimitée pour l'extension future de la société
- Grande acceptation et grande satisfaction des employés

En bref



Le client :

DEG

- Société fondée en 1962, filiale du groupe bancaire KfW depuis 2001
- 14 sites à travers le monde avec plus de 500 employés
- Financement d'investissements dans des pays émergents et en voie de développement

Le challenge :

- Solution de communication évolutive
- Possibilité de migrer en douceur vers l'IP
- Extension des bureaux externes
- Faibles coûts de maintenance et d'acquisition
- Solution de téléphonie IP avec fonctionnalité Patron/Secrétaire et service d'assistance sans solution tierce

La solution :

- Deux passerelles VoIP innovaphone IP 6010 en mode redondant
- Passerelles VoIP innovaphone IP311 et IP411
- Téléphones IP innovaphone IP232, IP111
- Logiciel UC innovaphone myPBX

Les avantages pour le client :

- Interface utilisateur intuitive et standardisée
- Frais de maintenance et d'acquisition nettement plus faibles que pour l'installation précédente
- Evolutivité illimitée pour l'extension future de la société
- Grande acceptation et grande satisfaction des employés

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 © 2018 innovaphone® AG. (E 04/2018)

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

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

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS