

innovaphone Case Study

Interconnexion de toutes les filiales à travers le monde grâce au système innovaphone PBX



ERBER Group

Le groupe ERBER, dont le siège se trouve à Getzersdorf en Autriche, est un groupe de sociétés international, leader dans le domaine de la sécurité de l'alimentation humaine et animale.

Le développement durable est ancré dans la culture d'entreprise du groupe de sociétés, qui compte environ 1400 employés dans 50 filiales à travers le monde. L'infrastructure de communication hétérogène a été remplacée par un système de téléphonie IP et de communications unifiées homogène et à la pointe de la technologie innovaphone.

ERBER Group



Il y a un monde entre l'ancien et le nouveau système. [...] Nous pouvons économiser les frais de maintenance, puisque la configuration et la maintenance du standard innovaphone PBX sont faciles et beaucoup plus rapides. Nos administrateurs apprécient les nouvelles et vastes possibilités offertes !



Andreas Hahn

Team Leader IT Infrastructure,
ERBER IT Service & Co KG

Des challenges techniques très différents d'un site à l'autre

Sur les plus de 50 implantations du groupe ERBER dans le monde - du Panama au Cambodge, du Brésil à la Chine - les systèmes de communication les plus divers s'étaient multipliés. Certains provenaient d'un constructeur français bien connu, d'autres étaient des systèmes téléphoniques disponibles auprès de fournisseurs locaux. La taille des différentes filiales différait aussi complètement, allant de petites agences avec 5 employés à des sites importants accueillant jusqu'à 300 personnes.

Lorsqu'était apparue la difficulté de convertir à l'IP le système téléphonique existant, surtout en ce qui concerne les sites de petite taille, la décision avait été prise en faveur d'un nouveau système téléphonique afin d'interconnecter tous les sites de l'entreprise à travers le monde via les connexions VPN existantes et d'intégrer tous les employés dans un plan de numérotation téléphonique uniforme. Un cahier des charges spécialement conçu à cet effet définissait en outre les différents critères à remplir par le nouveau système :

- :: La mise à disposition d'applications de communications unifiées modernes pour les employés sédentaires et mobiles
- :: La possibilité de connecter le nouveau standard PBX aux réseaux téléphoniques locaux avec tous les types de connexion courants (SIP, analogique, RNIS)
- :: La possibilité d'administrer soi-même le standard PBX
- :: La mise à disposition de toute la gamme de fonctionnalités locales en cas de défaillance des liaisons WAN
- :: La réduction des coûts grâce à l'interconnexion efficace des employés dans le monde entier

Si le standard innovaphone PBX s'est finalement imposé comme le favori par rapport aux autres systèmes disponibles sur le marché, c'est surtout parce « qu'une mise en réseau simple est possible avec innovaphone. Avec cette solution, les différents PBX peuvent être mis en place comme des systèmes autonomes et les possibilités de diagnostics sont exceptionnelles », explique Andreas Hahn, Team Leader IT Infrastructure chez ERBER IT Service & Co KG. Le standard innovaphone PBX a également convaincu les responsables, par le fait que les différents PBX des filiales peuvent accéder à leurs propres lignes réseau, indépendamment les uns des autres, via des passerelles VoIP séparées.

Le client - ERBER Group

- Siège social à Getzersdorf en Autriche
- Fait partie des leaders dans le domaine de la sécurité de l'alimentation humaine et animale
- 1400 employés dans 50 filiales à travers le monde



Siège social du groupe ERBER

Le challenge

- Multiplication de systèmes téléphoniques hétéroclites dans les plus de 50 sites
- Conditions techniques très différentes d'un site à l'autre
- Le processus d'installation devait être réalisé pendant les heures d'activité

Processus d'installation, challenges techniques

La dimension internationale du groupe ERBER et la disparité des filiales dans le monde sont à l'origine de plusieurs difficultés techniques lors de l'installation du nouveau standard innovaphone PBX. D'une part, l'ensemble du processus d'installation devait être réalisé pendant les heures d'activité et sans défaillance de l'infrastructure PBX existante, le nouveau et l'ancien système devant être exploités en parallèle. D'autre part, la différence des conditions sur place s'est avérée un défi pour le service informatique : certains sites ne disposaient que d'une faible bande passante, comme par exemple au Vietnam, au Cambodge, au Brésil ou au Panama. Il y avait également des différences de type de connexions - selon les pays, le spectre s'étendait de l'analogique en passant par le RNIS et le SIP. Enfin, les employés des différents pays ont également des comportements différents en matière de téléphonie, aux Etats-Unis, par exemple, on accorde une autre importance à certaines fonctionnalités qu'en Europe.

Le système innovaphone a été déployé en plusieurs étapes. La première passerelle VoIP innovaphone - une IP6010 - a été installée au siège du groupe ERBER à Getzersdorf. En deux ans, 35 sites supplémentaires ont été intégrés progressivement dans l'infrastructure innovaphone. Avant le premier déploiement, le département informatique du groupe ERBER a été formé par la société partenaire ACP Holding Österreich GmbH, spécialiste en infrastructure informatique et responsable du projet.

Par la suite, la configuration du nouveau standard innovaphone PBX a pu être largement prise en mains par le service informatique interne. Les techniciens de la société ACP n'ont été consultés que dans des cas particuliers - par exemple pour des besoins spéciaux de routage. Le choix des passerelles VoIP innovaphone utilisées pour l'implémentation du standard innovaphone PBX a varié en fonction de la taille du site, de la plus grande passerelle IP6010 avec 60 canaux jusqu'aux passerelles VoIP de type IP811 et IP311 pour les filiales plus petites. Des adaptateurs analogiques innovaphone IP29 ont également été installés pour l'intégration des télécopieurs ou interphones analogiques. Les téléphones DECT innovaphone IP64 et les émetteurs IP1202 ont été intégrés dans l'infrastructure IP aux endroits requérant une téléphonie DECT robuste - dans les ateliers de production ou les entrepôts, par exemple.

Les postes de travail des employés ont été équipés de téléphones IP innovaphone IP112, dont le grand écran couleur et les 16 touches de fonction assurent un grand confort de téléphonie. Les téléphones innovaphone design, IP222, lauréats du prix « red dot design award : product design » avec modules d'extension, sont utilisés aux guichets d'accueil. L'application myPBX est disponible pour les employés qui doivent être joignables en déplacement. L'application leur permet d'être joignables n'importe où, n'importe quand et sur n'importe quel appareil (smartphone, tablette) et donne accès à de



Passerelle VoIP innovaphone IP6010

La solution

- Une passerelle IP6010 au siège social de Getzersdorf
- Installation de passerelles VoIP innovaphone dans 35 sites - IP6010, IP811 et IP311 – en fonction de la taille du site
- Adaptateur analogique IP29 pour intégrer les fax ou interphones analogiques
- Téléphones DECT IP64 et borne IP1202 dans les ateliers et entrepôts n
- Téléphones IP : innovaphone IP112 et IP222
- 1222 licences UC



Téléphone IP design innovaphone IP222

nombreuses fonctionnalités des communications unifiées telles que la messagerie vocale. Le groupe ERBER a acheté 1222 licences de communications unifiées innovaphone au total. Interrogé sur les problèmes rencontrés lors de l'installation, Andreas Hahn répond : « Dans l'ensemble, l'installation du nouveau système innovaphone a été étonnamment simple et sans problème. Il n'y a eu que quelques difficultés mineures liées aux conditions locales. Par exemple, au Brésil, la connexion téléphonique locale n'a pas pu être configurée parce que les paramètres d'interface fournis par le fournisseur n'étaient pas compatibles. C'est là que l'étroite collaboration avec le support innovaphone a porté ses fruits : après un diagnostic commun, un logiciel avec les paramètres nécessaires a été fourni. En Chine, nous avons été confrontés au problème de l'impossibilité de livrer le standard innovaphone PBX. Les deux sites en Chine en particulier, continuent de nous causer des difficultés. Le matériel innovaphone ne peut pas être acheté directement sur place et, faute de certificat CCC, l'importation n'est pas possible non plus. Nous allons devoir trouver une solution à ce problème. »

Satisfaction et nouvelles perspectives

Dans l'ensemble, le groupe ERBER est très satisfait de la nouvelle solution innovaphone. « Par-dessus tout, la qualité de la voix, même à l'étranger - avec des latences allant jusqu'à 300 ms et une faible bande passante - est exceptionnellement bonne », résume Andreas Hahn. Le responsable informatique est également enthousiaste quant à l'administration et à la maintenance du nouveau système téléphonique : « Il y a un monde entre l'ancien et le nouveau système. Avec l'ancien, certaines mises à jour de l'entreprise devaient encore être importées via des connexions série. L'administration n'était possible qu'avec une application obsolète. C'est différent avec innovaphone : nous pouvons économiser les frais de maintenance, puisque la configuration et la maintenance du standard innovaphone PBX est facile et beaucoup plus rapide. Nos administrateurs apprécient les nouvelles et vastes possibilités offertes ».

Les avantages pour le client

- Infrastructure de communication homogène, auxquelles sont intégrées les filiales à travers le monde
- Disponibilité d'applications de communications unifiées moderne, même pour les employés mobiles
- Administration et maintenance faciles



En bref



Le client :

ERBER Group

- Siège social à Getzersdorf en Autriche
- Fait partie des leaders dans le domaine de la sécurité de l'alimentation humaine et animale
- 1400 employés dans 50 filiales à travers le monde

Le challenge :

- Multiplication de systèmes téléphoniques hétéroclites dans les plus de 50 sites
- Conditions techniques très différentes d'un site à l'autre
- Le processus d'installation devait être réalisé pendant les heures d'activité

La solution :

- Une passerelle IP6010 au siège social de Getzersdorf
- Installation de passerelles VoIP innovaphone dans 35 sites - IP6010, IP811 et IP311 – en fonction de la taille du site
- Adaptateur analogique IP29 pour intégrer les fax ou interphones analogiques
- Téléphones DECT IP64 et borne IP1202 dans les ateliers et entrepôts
- Téléphones IP : innovaphone IP112 et IP222
- 1222 licences UC

Les avantages pour le client :

- Infrastructure de communication homogène, auxquelles sont intégrées les filiales à travers le monde
- Disponibilité d'applications de communications unifiées moderne, même pour les employés mobiles
- Administration et maintenance faciles

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 © 2020 innovaphone® AG. (E 02/2020)
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

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

innovaphone 
communicate. connect. collaborate.