



Case Study

innovaphone AG - PURE IP-TELEPHONY

:: VoIP PBX Installation bei der Groupement des Mousquetaires ::

Die Groupement des Mousquetaires

Die Groupement des Mousquetaires wurde 1969 gegründet, bekanntestes Aushängeschild ist die Handelsmarke „Intermarché“. Heute ist die Firmengruppe das drittgrößte Handelsunternehmen in Frankreich und ist an 3000 Verkaufsstellen mit 3000 unabhängigen Geschäftsführern und 130 000 Mitarbeitern präsent. Die Groupement des Mousquetaires vermeldete einen Jahresumsatz von mehr als 34 Milliarden Euro im Jahr 2009 und umfasst Food- und Non-Food Marken wie Intermarché, Netto, Bricomarché, Rody oder Restaumarché. Gemäß der Unternehmensphilosophie, die den technologischen Fortschritt immer im Auge behält, hat sich die STIME, die Informatikabteilung der Groupement des Mousquetaires, für ein homogenes Kommunikationssystem ausgesprochen. Mit der Lösung des deutschen IP-Telefonie Spezialisten innovaphone AG wurde die Telekommunikationsinfrastruktur auf den neuesten Stand gebracht und die herkömmlichen Telefonanlagen durch innovaphone PBXen ersetzt.

Die Entscheidung für eine homogene Telefonieinfrastruktur

Seit dem Jahr 1974 ist es die Aufgabe der STIME, als Bindeglied zwischen der Infrastruktur und den Zielsetzungen in den Filialen und den einzelnen Handelsmarken der Mousquetaires zu fungieren. Die Konvergenz der Kommunikationsinfrastruktur in einer Verkaufsstelle, verbunden mit der zunehmenden Konvergenz der Netzwerke bei den Telefongesellschaften haben bei der Informatikzentrale der Groupement des Mousquetaires den Anstoß gegeben, die klassische Telefonie nach und nach durch ein IP-basiertes Telefonsystem abzulösen. Als Folge davon konnten bei den Verkabelungen in den Verkaufsstellen Einsparungen erzielt werden. Allen wurde die Möglichkeit angeboten, an der neuen Sprach-Daten-Infrastruktur zu partizipieren. Anfang des Jahres 2009 gab die STIME den Startschuss für das Programm „Te-

lefonie über IP“ mit einigen Pilotinstallationen. Thierry Miniscoux, der Leiter des „TELIP“-Programms erklärt: „Mittlerweile haben wir mehr als 1500 Nebenstellen an circa 40 Standorten umgerüstet. In Zukunft werden wir in der Lage sein, die verbleibenden Filialen rasch und problemlos umzurüsten.“

Nach eingängiger Marktbeachtung und –sondierung hat sich die STIME für die Lösung des deutschen IP-Telefonie Spezialisten innovaphone AG entschieden, die in Frankreich durch die Firma Tiptel vertrieben wird. Die Offenheit der Lösung, die sie mit allen handelsüblichen standardbasierten Marken kompatibel macht, die Einfachheit des Systems, seine Skalierbarkeit, aufgrund derer man es auch nachträglich beliebig erweitern kann, sowie die breite Produktpalette, die für jede Unternehmensgröße Lösungen bereit hält – dies alles waren Punkte, die die Entscheidung pro innovaphone beeinflusst haben. Das Multilokationskonzept von innovaphone, das die einfache und zentrale Administrierbarkeit aller Standorte ermöglicht – von den kleinsten Verkaufsstellen mit weniger als 10 Teilnehmern bis hin zu den großen Verwaltungszentren mit mehreren tausend Nutzern – sowie ein außergewöhnlich gutes Preis-Leistungsverhältnis haben letztendlich den Ausschlag für die Entscheidung zugunsten von innovaphone gegeben.

Thierry Miniscoux ist überzeugt von den Vorzügen der innovaphone Lösung: „Das innovaphone System ermöglicht eine sog. „sanfte Migration“. Damit können die vorhandenen TK-Anlagen in den Verkaufsstellen vorerst beibehalten und im Laufe der Zeit durch eine IP TK-Anlage ersetzt werden. Insbesondere an den großen Standorten hat man die Ausgaben dank der offenen Systemarchitektur und den standardisierten Schnittstellen (H.323, SIP, IP) im Griff. Dass es sich bei der innovaphone Lösung um ein nicht proprietäres System handelt, ist uns sehr wichtig.“

Zielsetzung: eine homogene Telekommunikationsinfrastruktur

Jede Verkaufsstelle verfügte bis dahin über eine autonome TK-Anlage mit meist analogen Endgeräten und wenigen digitalen Nebenstellen in den Büros der Verantwortlichen. Insgesamt handelte es sich um eine sehr heterogene, durchgehend proprietäre Telekommunikationslandschaft mit Geräten unterschiedlichster Hersteller und entsprechenden Wartungsproblemen. Zukünftig werden die Verkaufsstellen mit einer innovaphone PBX ausgestattet. Sowohl die firmeninterne wie auch die mobile Kommunikation wird ab jetzt über IP abgewickelt – die Produktpalette von innovaphone bietet ein breites Spektrum an Endgeräten.



Intermarché, Marke der Groupement des Mousquetaires



Seit Januar 2009 wurden 65 Verkaufsstellen auf IP umgestellt, ebenso ein Logistikzentrum und darüber hinaus kürzlich noch der Verwaltungshauptsitz der Groupement des Mousquetaires. Im Moment ist man dabei, drei weitere Logistikzentren mit IP6000 VoIP-Gateways und IP240 Endgeräten auszurüsten.

Die Implementierung des neuen Systems verlief rasch und ohne Probleme. Die Verkaufsstellen wurden mit den innovaphone VoIP-Gateways IP302, IP305 und IP800 sowie mit DECT-Endgeräten und SIP-Geräten verschiedener Herkunft ausgerüstet. Im Firmenhauptsitz und den Logistikzentren stehen IP6000 Gateways, DECT-Endgeräte sowie IP240 Endgeräte. Die Ausstattung der einzelnen Verkaufsstellen unterscheidet sich, abhängig von der Anzahl der Teilnehmer sowie von der Gebäudefläche (von 700 qm bis hin zu 4000 qm). Im Durchschnitt verzeichnen die Verkaufsstellen etwa 25 Teilnehmer, wovon 80% mit schnurlosen Telefonen ausgerüstet sind, mit denen der gesamte Verkaufsbereich abgedeckt wird. Die komplette Lösung wird im Normalfall innerhalb von 3 Tagen installiert.

Thierry Miniscoux hierzu: „Zwischen der Entscheidung für die innovaphone Lösung und der Installation der ersten Geräte im Pilotbetrieb verging lediglich ein Monat. Das zeigt, wie einfach die innovaphone Lösung von Seiten der Technik installiert werden kann – absolut kein Vergleich mit den Lösungen anderer Hersteller!“

Auch die Sprachqualität der innovaphone Lösung lässt keine Wünsche offen. Die Architektur der innovaphone PBX passt sich der Leistungskapazität der lokalen Netzwerkanschlüsse an und erlaubt eine Sprachqualität, die auch der oft sehr geräuschvollen Umgebung an den Verkaufsstellen und in den Warenlagern standhält. Die hohe Sprachqualität beruht auf dem Codec G.711. Dieser stellt sicher, dass die Sprachqualität eines VoIP-Telefonats der eines Telefonats über ISDN entspricht.

Die Anbindung von Heimarbeitsplätzen

Dank der in der innovaphone PBX integrierten kostenlosen API-Schnittstelle konnte eine Gebührenabrechnungssoftware entwickelt

werden. „Auch hier konnten wir mit der innovaphone Lösung deutlich Kosten sparen gegenüber den proprietären Systemen anderer Hersteller. Die Applikation zur Anbindung von Heimarbeitsplätzen erlaubt es uns, verschiedenen Gesellschaften, die an einer Verkaufsstelle angesiedelt sind, an unserer PBX anzubinden und ihnen die Gebühren in Rechnung zu stellen“, legt Thierry Miniscoux dar.

Die CTI-Software zur Anruf-, Fax- und Email-Integration stammt von der Firma VOXTRON (einem Hersteller von Contact Center Lösungen, der von innovaphone mit dem „innovaphone Recommended Product“ Zertifikat ausgezeichnet wurde). Dieses Produkt wurde genauestens daraufhin unter die Lupe genommen, inwieweit es sich mühelos in die innovaphone Umgebung integriert. Es wurde vorgesehen, schnell einen Piloten mit der VOXTRON Lösung aufzusetzen, um andere Franchise-Teilnehmer anzubinden, die in kleinen Einheiten in ganz Frankreich präsent sind. Die Offenheit der innovaphone Lösung erlaubt es eben auch, auf die Anforderungen kleiner Standorte einzugehen, ohne die Philosophie der Sprach-Daten-Konvergenz aufzugeben.

Um die Anbindung von Heimarbeitsplätzen zu regeln und um Vorkehrungen für Extremfälle wie den Ausbruch einer Pandemie zu treffen, wurde eine IP6000 auf dem Campus an eine Alcatel 4400 Anlage angebunden und erfolgreich getestet. Dieses Vorgehen hat es erlaubt, den Arbeitsplatz eines Angestellten probeweise ins Home Office zu verlegen, so dass er den Anschluss über das Internet und ein Softphone via SIP auch von zuhause aus nutzen kann. Diese Möglichkeit wird inzwischen von ca. 100 Angestellten in Anspruch genommen. Sie alle sind über SIP an die IP6000 und gleichzeitig über 2 E1-Verbindungen (T2, 60 Kanäle) an das Alcatel System 4400 in der Verwaltungszentrale angebunden.

Weitere Zielsetzung: Fortführung der Migration bei optimaler Kosten-Nutzen-Bilanz

Dagmar Geer, Vorstandsvorsitzende der innovaphone AG versichert: „Indem sich die STIME für unsere Lösung entschieden hat,

hat sie ein zukunftsweisendes System gewählt. Sie ist damit nicht nur imstande, die Verkaufsstellen maßgeschneidert auszurüsten und für alle zukünftigen Anforderungen des Unternehmens gewappnet zu sein. Darüber hinaus manifestiert sich die Rentabilität unserer Lösung auch in einer überaus positiven Energiebilanz“. So hat die innovaphone PBX IP6000 – an die bis zu 2000 Nutzer angeschlossen werden können – einen Energieverbrauch von lediglich 10 Watt. Damit liegt sie weit unter den Werten, die eine herkömmliche TK-Anlage in derselben Größenordnung verbrauchen würde. Darüber hinaus sind alle Komponenten mit PoE bestückt und dadurch ist keine aktive Kühlung notwendig. „Auch wenn die Energiekosten im Moment noch bei den Investitionsentscheidungen eine sekundäre Rolle spielen, ist es wichtig zu bedenken, dass sich für Unternehmen die Investition in eine innovaphone PBX bereits durch die eingesparten Energiekosten amortisieren kann“, betont Dagmar Geer.

In Zukunft wird jeder neuen Verkaufsstelle bzw. jedem Logistikzentrum der Groupement des Mousquetaires zuerst einmal die innovaphone Lösung, die jetzt bei der STIME gelistet ist, zur Integration in die PC-Arbeitsprozesse angeboten. Was die bereits vorhandenen herkömmlichen Telefonanlagen anbelangt, so können sie, je nachdem, wie veraltet sie sind, sanft in ein IP-basiertes System migriert werden. Thierry Miniscoux bemerkt abschließend: „Durch die IP-Technologie von innovaphone wurde die Infrastruktur in unserem Unternehmen in ein konvergentes Sprach-Daten-Netzwerk überführt. Diese Lösung kann bei geringen Kosten Sprache in die PC-Arbeitsprozesse integrieren. Die IP-Technologie wird sich durchsetzen, weil sie mehr Flexibilität und Mobilität in den Verkaufsstellen und Warenlagern erlaubt. Die Anfangsinvestitionen in die neue Infrastruktur amortisieren sich dadurch, dass IP die Bündelung von vorher getrennten Infrastrukturen erlaubt. Wie in der Informatik sind wir jetzt auch bei der Auswahl der Endgeräte komplett frei – alles dank der neuen innovaphone PBX.“