

innovaphone Case Study

Pour migrer progressivement vers l'IP, Intermarché équipe son parc PABX avec la solution homogène et non-propritaire d'innovaphone



Grande Distribution: Le Groupement des Mousquetaires

Fondé en 1969 avec l'enseigne Intermarché, le Groupement des Mousquetaires est aujourd'hui le 3ème distributeur en France, avec plus de 3000 points de vente en France, 3051 chefs d'entreprise indépendants et 146 000 collaborateurs. Les Mousquetaires représentent un chiffre d'affaire global en Europe de 40,2 milliards d'Euros en 2016 et comptent des enseignes alimentaires et non-alimentaires telles qu'Intermarché, Netto, Bricomarché, Brico Cash, Poivre-Rouge et Roady.



Aujourd'hui nous recensons plus de 15.000 postes déployés sur plus de cinq cents sites. Désormais, la solution Innovaphone se déploie de manière industrielle !



Thierry Miniscloux
Directeur du Programme 'TELIPé

Migration en douceur : passage progressif de la téléphonie classique au tout IP

Fidèle à sa philosophie orientée vers le développement technologique et l'harmonisation, la STIME, filiale informatique du Groupement des Mousquetaires s'est prononcée en faveur des solutions homogènes et non propriétaire du spécialiste allemand de téléphonie IP, innovaphone AG, pour restructurer son système de télécommunication et équiper son parc PABX.

Pour une infrastructure de télécommunication homogène

Faire le lien entre l'informatique et les objectifs des filiales et enseignes des Mousquetaires, telle est la vocation de la STIME, depuis 1974. La convergence des infrastructures au sein d'un Point de Vente (PDV) couplée à la convergence des réseaux des Opérateurs télécoms ont motivé la filiale informatique du Groupement des Mousquetaires dans son choix d'abandonner progressivement la téléphonie classique au profit du tout IP. Ainsi des économies peuvent-elles être réalisées sur le câblage des PDV, tout en offrant l'accès aux nouvelles fonctionnalités de la Voix sur IP. En début d'année 2009, la STIME a lancé le programme TELEPHONIE sur IPBX, avec quelques sites pilotes. Thierry Miniscloux, Directeur du Programme 'TELIPé' précise : « Aujourd'hui nous recensons plus de 15.000 postes déployés sur plus de cinq cents sites. Désormais, la solution Innovaphone se déploie de manière industrielle ».

Après avoir étudié et passé au crible l'ensemble des technologies du marché, la STIME a porté son choix sur la solution du spécialiste allemand de téléphonie IP, innovaphone AG, via son distributeur Tiptel en France. L'ouverture de la solution qui la rend compatible à toutes les marques grâce au respect des standards, la simplicité d'utilisation du système, la modularité évolutive de sa gamme de produits capable d'accompagner dans sa croissance toute entreprise, quelle que soit sa taille ont fait pencher la balance en faveur d'innovaphone. Le concept multi-sites propre au PBX innovaphone qui permet une administration simple et centralisée puisqu'il est en mesure de couvrir les sites des plus petits PDV hébergeant moins de 10 postes téléphoniques, aux sites des Campus du Groupement avec plusieurs milliers d'utilisateurs et un rapport qualité-prix exceptionnel, ont achevé de convaincre.

Thierry Miniscloux est convaincu : « innovaphone c'est une solution capable de s'intégrer sur les sites possédant des PABX encore utilisés et de faire une transition vers l'IP au fil du temps, notamment sur les grands sites, en maîtrisant



Le client - Le Groupement des Mousquetaires

- Intermarché, Netto, Bricomarché, Brico Cash, Poivre Rouge et Rody
- Plus de 3000 points de vente en France
- 3051 chefs d'entreprise indépendants
- 146 000 collaborateurs



Passerelle VoIP innovaphone IP6010

Le challenge

- Parc PABX hétérogène et analogique
- Pas de maintenance
- Communications intersites onéreuses vu le nombre et la taille des sites
- Besoin d'une solution homogène et non-propretaire pour passer progressivement à l'IP

au mieux l'impact financier, avec une ouverture totale et le respect des standards (H.323, SIP, IP), gages du « non propriétaire » cher à nos yeux. »

Mise en oeuvre rapide

Chaque PDV était jusqu'alors équipé d'un PABX autonome avec des téléphones souvent analogiques et quelques postes numériques pour les bureaux des responsables. Un parc assez hétérogène, sans maintenance et toujours basé sur des solutions propriétaires des nombreux équipementiers télécoms.

Désormais, les PDV sont équipés d'un PBX innovaphone et de terminaux IP fixes et mobiles, déterminés sur une gamme de terminaux IP/SIP. Depuis janvier 2009, 430 PDV ont été installés, ainsi que 45 entrepôts logistiques et plus récemment le campus/siège du Groupement des Mousquetaires.

L'installation du nouveau système s'est effectuée rapidement et sans problème. Les PDV sont équipés de passerelles innovaphone PBX: IP302, IP305, IP800 et récemment IP411, IP811 avec des terminaux DECT et des terminaux SIP de différente provenance. Les sites logistiques et le siège ont été équipés d'IP6000 et d'IP6010, de terminaux DECT et de terminaux IP111, IP240, IP241 et IP232. L'installation d'un PDV varie en fonction tant du nombre de postes téléphoniques à installer, que de la couverture du Point de Vente (de 700m2 à 5000 m2). En moyenne, sur un site hébergeant 25 positions téléphoniques, dont 80% sont mobiles avec une couverture radio sur l'ensemble du Point de Vente, 3 jours suffisent pour déployer la solution.

Thierry Miniscloux souligne à ce titre : « Nous avons mis un mois entre le moment où nous avons retenu la solution innovaphone et les premiers déploiements sur nos sites pilotes. Ceci traduit la facilité d'appropriation de la solution par nos techniciens et nos installateurs, sans commune mesure avec d'autres constructeurs ! ».

La qualité audio de la solution innovaphone, elle non plus, ne laisse rien à désirer : l'architecture IPBX, s'appuyant sur les capacités de transport des commutateurs de réseau local, permet une qualité de voix tout à fait adaptée à l'environnement, souvent bruyant, des Points de Vente et entrepôts. En effet, le codec G711 est utilisé pour toutes les communications, il est équivalent au transport de la voix sur l'ancien réseau Numéris, gage de qualité sans équivoque.

Applications logicielles maison, travail à domicile

Grâce aux interfaces API fournies par innovaphone sans coûts supplémentaires, un outil de taxation a pu être développé. « Là encore nous avons réalisé de sérieuses économies par rapport aux solutions propriétaires d'autres constructeurs. Cette application „maison“ nous permet de refacturer différentes sociétés hébergées sur un même site et qui partagent un même PBX. » expose Thierry Miniscloux.



La solution

- Matériel innovaphone homogène : passerelles IP6000, IP6010, IP302, IP305, IP800, IP811, IP411, téléphones IP240, IP241, IP232, IP111
- Administration centralisée à distance pour une maintenance facilitée
- Gratuité des communications intersites
- Migration vers l'IP, progressive et en douceur



Côté CTI, pour le traitement des appels, fax et e-mails, la solution de VOXTRON (Centre de Contact et Serveur Vocal Interactif qui porte le label « Produit Recommandé par innovaphone ») a été étudiée notamment dans sa capacité à s'intégrer aisément sur le PBX innovaphone. En 2017, le centre d'appels du Groupement des Mousquetaires a démarré sa migration vers la solution VOXTRON. L'ouverture de la solution innovaphone PBX permet ainsi d'adresser les besoins de petites structures, sans pour autant déployer des architectures conséquentes voix/data.

Objectifs : Migration progressive pour une rentabilité accrue

Mme Dagmar Geer, PDG d'innovaphone AG assure : « En optant pour notre solution, la STIME a acquis un système de télécommunication de pointe, en mesure non seulement d'équiper les sites de toutes tailles et de répondre à toutes les exigences et objectifs de l'entreprise, mais aussi d'accroître la rentabilité avec une consommation énergétique exemplaire. » Ainsi le PBX innovaphone IP6010 – qui a lui seul permet de gérer jusqu'à 2.000 utilisateurs – ne nécessite, avec 12 Watts, qu'une fraction de ce que requiert une installation téléphonique conventionnelle de même taille. D'autre part, tous les composants sont alimentés via PoE et aucun refroidissement n'est nécessaire. « Même si les coûts d'énergie ne jouent actuellement qu'un rôle secondaire dans les décisions d'investissement, une entreprise peut amortir l'acquisition d'une solution innovaphone rien que par les économies réalisées par la consommation d'énergie. » affirme Dagmar Geer.

Dorénavant, tout nouveau PDV ou Base logistique du Groupement des Mousquetaires se verra proposer la solution VoIP innovaphone, intégrée par la STIME. Pour le parc existant de PABX, chaque Adhérent aura la possibilité, en fonction de la vétusté de son installation, de migrer vers la solution VoIP.

Thierry Miniscloux conclut : « La technologie IP d'innovaphone va permettre la convergence de nos infrastructures tant informatiques que téléphoniques et offrir à moindre coût l'intégration de la voix dans nos applications informatiques métiers. Le terminal Voix/Données va prendre tout son essor, il va ainsi permettre plus de souplesse et plus de mobilité dans les PDV et les entrepôts. Le coût de possession de nos infrastructures va diminuer par la mutualisation que l'IP nous offre et la fin des architectures propriétaires ou dédiées. A l'instar de l'informatique, nous retrouvons une certaine liberté, notamment dans le choix des terminaux fournis aux utilisateurs et déployés autour de la solution IPBX. »



Téléphone innovaphone IP232

Les avantages pour le client

- Economies réalisées grâce à la convergence voix et données
- Solution ouverte et non propriétaire grâce au respect des standards
- Modularité évolutive : capacité d'extension du PBX innovaphone quasiment illimitée, adaptable en permanence au nombre croissant d'utilisateurs
- Applications logicielles supplémentaires avec le développement d'un outil de taxation
- Confort de téléphonie accru : tous les points de vente ont accès à toutes les fonctionnalités, quelle que soit leur taille
- Mise en œuvre rapide : installation de la solution en 3 jours sur un site hébergeant 25 positions téléphoniques

En bref



Le client :

Groupement des Mousquetaires

- Intermarché, Netto, Bricomarché, Brico Cash, Poivre Rouge et Rody
- Plus de 3000 points de vente en France
- 3051 chefs d'entreprise indépendants, 146 000 collaborateurs

Le challenge :

- Parc PABX hétérogène et analogique , pas de maintenance
- Communications intersites onéreuses vu le nombre et la taille des sites
- Besoin d'une solution homogène et non-proprétaire pour passer progressivement à l'IP

La solution :

- Matériel innovaphone homogène : passerelles IP 6000, IP6010, IP302, IP305, IP800, IP811, IP411, téléphones IP240, IP241, IP232, IP111
- Administration centralisée à distance pour une maintenance facilitée
- Gratuité des communications intersites
- Migration vers l'IP, progressive et en douceur

Les avantages pour le client :

- Economies réalisées grâce à la convergence voix et données
- Solution ouverte et non propriétaire grâce au respect des standards
- Modularité évolutive : capacité d'extension du PBX innovaphone quasiment illimitée, adaptable en permanence au nombre croissant d'utilisateurs
- Applications logicielles supplémentaires avec le développement d'un outil de taxation
- Confort de téléphonie accru : tous les points de vente ont accès à toutes les fonctionnalités, quelle que soit leur taille
- Mise en œuvre rapide : installation de la solution en 3 jours sur un site hébergeant 25 positions téléphoniques

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 © 2017 innovaphone® AG. (E 12/2017)

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

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

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS