

innovaphone Case Study

Per introdurre gradualmente la tecnologia IP, Intermarché dota la sua infrastruttura di telecomunicazioni di una soluzione innovaphone uniforme e su basi standard



Il gruppo Les Mousquetaires

Il Groupement des Mousquetaires è stato fondato nel 1969 ed il suo marchio più conosciuto è “Intermarché”. Il gruppo aziendale è oggi per dimensioni la terza azienda commerciale in Francia ed è presente in oltre 3.000 punti vendita con 3.051 amministratori indipendenti e 146.000 dipendenti. Il Groupement des Mouquetaires ha registrato nel 2016 un fatturato di oltre 40,2 miliardi di € e include marchi food e non food come Intermarché, Netto, Bricomarché, Brico Cash, Poiver-rouge e Rody.

Intermarché
SUPER

”

Ad oggi abbiamo convertito più di 15.000 interni in oltre 500 sedi. La soluzione innovaphone viene utilizzata oggi in tutte le filiali.

”

Thierry Miniscloux
Direttore del programma “TELIP”

Migrazione graduale: passaggio graduale dalla telefonia classica a full IP

Secondo la filosofia aziendale, che tiene sempre d'occhio lo sviluppo tecnologico, lo STIME, il reparto informatico del Groupement des Mousquetaires, ha optato per un sistema di comunicazioni uniforme. Con la soluzione dello specialista tedesco di telefonia IP innovaphone AG l'infrastruttura di telecomunicazioni è stata completamente aggiornata, sostituendo il vecchio centralino telefonico con dei PBX innovaphone.

La decisione per un'infrastruttura telefonica uniforme

Dal 1974 il compito dello STIME è quello di fungere da raccordo tra l'infrastruttura e gli obiettivi nelle filiali e all'interno dei singoli marchi commerciali dei Mosquetaires. La convergenza dell'infrastruttura di comunicazione in un punto vendita, collegata con la crescente convergenza delle reti presso gli operatori telefonici hanno fatto sì che nella centrale informatica del Groupement des Mosquetaires la telefonia classica abbia poco a poco lasciato lo spazio ad un sistema telefonico basato sull'IP. Come conseguenza di ciò si sono potuti ottenere dei risparmi nei cablaggi dei punti vendita. A tutti è stata offerta la possibilità di partecipare alla nuova infrastruttura di comunicazione voce e dati. All'inizio del 2009 lo STIME ha dato il via al programma "Telefonia su IP" attraverso alcune installazioni pilota. Thierry Miniscloux, il direttore del programma "TELIP" dichiara: "Intanto abbiamo trasformato già più di 15.000 succursali ed oltre 500 sedi. Oggi la soluzione innovaphone viene utilizzata in tutte le filiali."

Dopo alcune considerazioni logiche e un sondaggio del mercato, lo STIME ha optato per la soluzione dello specialista tedesco per la telefonia IP innovaphone AG, che in Francia viene rappresentato dall'azienda Tiptel. L'apertura della soluzione, che la rende compatibile con tutti i marchi basati su standard disponibili in commercio, la semplicità del sistema, la sua scalabilità, che permette di ampliarlo a piacere anche successivamente, così come l'ampiezza della gamma, che lo rende adatto a qualsiasi dimensione aziendale, sono stati tutti motivi che hanno portato la decisione su innovaphone. Il concetto di multilocazione di innovaphone, che permette la semplice e centrale gestibilità, a partire dai più piccoli punti vendita con meno di 10 porte telefoniche fino ad arrivare ai grossi centri amministrativi con diverse migliaia di utenti, e l'eccezionale rapporto qualità-prezzo sono stati fattori determinanti a favore di innovaphone.

Thierry Miniscloux è molto convinto dei vantaggi della soluzione innovaphone: "Il sistema innovaphone permette una cosiddetta "migrazione soft". In questa maniera i vecchi centralini telefonici possono all'inizio venir mantenuti in funzione nei punti vendita e sostituiti nel corso del tempo con un centralino IP. Specialmente sulle sedi di grandi dimensioni si riesce ad avere bene sotto controllo le situazioni



L'utente - il Groupement des Mousquetaires

- Intermarché, Netto, Bricomarché, Brico Cash, Roady e Poivre Rouge
- Oltre 3.000 punti vendita in Francia
- 3.051 aziende indipendenti
- 146.000 dipendenti



Gateway VoIP innovaphone IP6010

La sfida

- Infrastruttura di telecomunicazione eterogenea ed analogica
- Nessuna manutenzione
- Comunicazione tra le sedi costosa a motivo della loro quantità e dimensione
- Necessità di una soluzione uniforme e standardizzata per giungere gradualmente alla tecnologia IP

grazie all'architettura aperta del sistema e le interfacce standardizzate (H.323, SIP, IP). Che quello di innovaphone sia un sistema non proprietario è per noi un fatto assolutamente determinante.”

Obiettivo: un'infrastruttura di telecomunicazione uniforme

Ciascun punto vendita disponeva finora di un centralino telefonico autonomo con terminali per lo più analogici e poche postazioni digitali negli uffici dei responsabili. Nel complesso si trattava di un sistema molto eterogeneo e proprietario su base permanente, con apparati di diversi produttori e i relativi problemi di manutenzione. In futuro i punti vendita verranno dotati di un PBX innovaphone. Tutta la comunicazione aziendale, sia interna che esterna, si svolgerà da ora su base IP; la gamma prodotti di innovaphone offre un'ampia gamma di terminali. Dal gennaio 2009 il cambio è stato effettuato su 430 punti vendita, 45 centri logistici e, da poco, anche nella sede amministrativa centrale/Campus del Groupement des Mosquetaires.

L'implementazione del nuovo sistema è stata veloce e senza problemi. I punti vendita sono stati dotati di gateway VoIP innovaphone IP302, IP305, IP800, e ultimamente di IP411 e IP811, così come di terminali DECT e apparati SIP di diversi produttori. Presso la sede centrale del gruppo e nei centri logistici vi sono dei gateway innovaphone IP6000 e IP6010, terminali DECT e telefoni IP innovaphone IP111, IP240, IP241 e IP232. La dotazione dei singoli punti vendita si differenzia a seconda del numero degli interni e della superficie degli edifici, che vanno da 700 a 5.000 mq. In media il numero degli interni dei punti vendita è di 25, l'80% dei quali è dotato di apparecchi wireless, con i quali viene coperta l'intera area vendita o magazzino. Normalmente la soluzione completa viene installata nel giro di tre giorni.

Thierry Miniscloux afferma a proposito: “Tra la decisione per la soluzione innovaphone e l'installazione dei primi apparati è trascorso appena un mese. Questo mostra quanto facilmente può essere installata a livello tecnico la soluzione innovaphone; non vi è assolutamente confronto con le soluzioni di altri produttori!” Anche la qualità voce della soluzione innovaphone non lascia alcun desiderio insoddisfatto. L'architettura del PBX innovaphone si conforma alle capacità prestazionali delle connessioni di rete locali e permette una qualità voce che si mantiene ottima anche in ambienti spesso molto rumorosi come quelli dei negozi e dei magazzini merci. La qualità voce si basa sul Codec G.711. Quest'ultimo permette che la qualità voce di una telefonata VoIP risulti al livello di quella di una telefonata con ISDN.

Integrazione delle applicazioni software sviluppate in proprio

Grazie alle interfacce API gratuite integrate nel PBX innovaphone si è potuto sviluppare un software di fatturazione dei costi. “Anche qui, a confronto con i sistemi proprietari di altri produttori, con la soluzione innovaphone abbiamo potuto risparmiare notevolmente sui costi. L'applicazione per il collegamento di home office ci permette di collegare al nostro PBX varie aziende che hanno sede presso un punto vendita e fatturare loro i costi relativi”, fa sapere Thierry Miniscloux.



La soluzione

- Hardware uniforme di innovaphone : gateway IP6000, IP6010, IP302, IP305, IP800, IP811, IP411, telefoni IP240, IP241, IP232, IP111
- Gestione centralizzata per una manutenzione semplice
- Comunicazione senza costi tra i vari siti
- Migrazione graduale e verso la tecnologia IP



Il software CTI per l'integrazione di chiamate, fax e mail viene dalla ditta VOXTRON, un produttore di soluzioni Contact Center premiato da innovaphone con il certificato "innovaphone Recommended Product". Questo prodotto è stato sottoposto ad un'analisi minuziosa per capire come si sarebbe integrato nell'ambiente innovaphone. Nel 2017 il Groupement des Mosquetaires ha utilizzato la soluzione VOXTRON per il suo call center, per poter collegare altri franchiser distribuiti in piccole unità su tutto il territorio francese. L'apertura della soluzione innovaphone permette appunto anche di andare incontro alle esigenze delle sedi più piccole, senza per questo dover rinunciare alla filosofia della convergenza voce-dati.

Ulteriore obiettivo: proseguire la migrazione con un bilancio costi-benefici ottimale

Dagmar Geer, presidente del consiglio di amministrazione di innovaphone AG assicura: "Nel momento in cui lo STIME ha deciso per la nostra soluzione, ha di fatto scelto un sistema orientato al futuro. In tal modo non solo è in grado di dotare i punti vendita con soluzioni fatte su misura, ma fa in modo che essi siano così anche pronti a tutte le future esigenze dell'azienda. Inoltre, la redditività della nostra soluzione si manifesta anche in un bilancio energetico molto positivo." Il PBX innovaphone IP6010, al quale possono venire connessi fino a 2.000 utenti, ha un consumo di energia di appena 12 Watt: questo lo pone così notevolmente al di sotto dei valori che un centralino telefonico convenzionale delle stesse dimensioni consumerebbe. Inoltre, tutti i componenti sono dotati di PoE e quindi non si rende necessario alcun raffreddamento attivo, risparmiando perciò ulteriore energia. "Anche se i costi energetici al momento attuale rivestono un ruolo ancora secondario nella scelta di un investimento di questo tipo, è importante valutare il fatto che un'azienda ammortizza l'investimento in un PBX innovaphone già con i costi di energia che questo le permette di risparmiare", sottolinea Dagmar Geer.

In futuro, a tutti i nuovi punti vendita e centri logistici del Groupement des Mosquetaires, verrà offerta in primo luogo la soluzione di innovaphone, che è ora elencata presso lo STIME, per l'integrazione dei processi di lavoro su PC. Per quanto concerne i centralini telefonici già esistenti, potranno essere, a seconda di quanto vecchi sono, migrati in modo graduale verso un sistema su base IP. Thierry Miniscloux conclude: "Per mezzo della tecnologia IP di innovaphone l'infrastruttura della nostra azienda è stata trasformata in una rete convergente di voce-dati. Questa soluzione permette di integrare con costi limitati la voce nei processi di lavoro su PC. La tecnologia IP sicuramente si imporrà, in quanto permette maggiore flessibilità e mobilità sia nei punti vendita che nei magazzini merci. Gli investimenti iniziali nella nuova infrastruttura si ammortizzano per il fatto che permettono la connessione di infrastrutture prima separate tra loro. Come nell'informatica, ora siamo completamente liberi anche nella scelta dei terminali; il tutto grazie al nuovo PBX innovaphone."



Telefono IP innovaphone IP232



Vantaggi per il cliente

- Risparmi dovuti alla convergenza voce-dati
- Soluzione aperta e non proprietaria grazie alla conformità con gli standard
- Scalabilità: l'estensibilità del PBX innovaphone è quasi illimitata e può essere continuamente adattata al crescente numero di utenti.
- Applicazioni software aggiuntive con lo sviluppo di strumenti di fatturazione.
- Maggiore comfort nella telefonia: tutte le connessioni hanno accesso a tutte le funzionalità indipendentemente dalle loro dimensioni.
- Implementazione veloce: installazione della soluzione in 3 giorni presso una sede con 25 porte telefoniche.

In un colpo d'occhio



Il cliente:

Il Groupement des Mousquetaires

- Intermarché, Netto, Bricomarché, Brico Cash, Roady e Poivre Rouge
- Oltre 3.000 punti vendita in Francia
- 3.051 aziende indipendenti e 146.000 dipendenti

La sfida:

- Infrastruttura di telecomunicazione eterogenea ed analogica, nessuna manutenzione
- Comunicazione tra le sedi costosa a motivo della loro quantità e dimensione
- Necessità di una soluzione uniforme e standardizzata per giungere gradualmente alla tecnologia IP

La soluzione:

- Hardware uniforme di innovaphone: gateway IP6000, IP6010, IP302, IP305, IP800, IP811, IP411, telefoni IP240, IP241, IP232, IP111
- Gestione centralizzata per una manutenzione semplice
- Comunicazione senza costi tra le filiali
- Migrazione graduale e per fasi verso la tecnologia IP

I vantaggi per il cliente:

- Risparmi dovuti alla convergenza voce-dati
- Soluzione aperta e non proprietaria grazie alla conformità con gli standard
- Scalabilità: l'estensibilità del PBX innovaphone è quasi illimitata e può essere continuamente adattata al crescente numero di utenti
- Applicazioni software aggiuntive con lo sviluppo di strumenti di fatturazione
- Maggiore comfort nella telefonia: tutte le connessioni hanno accesso a tutte le funzionalità indipendentemente dalle loro dimensioni
- Implementazione veloce: installazione della soluzione in 3 giorni presso una sede con 25 porte telefoniche

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 02/2018)

Salvo errori, modifiche tecniche e disponibilità di fornitura.

Altre case study di innovaphone sono disponibili in:
www.innovaphone.com

innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS

