

innovaphone Case Study

W celu stopniowej migracji do technologii IP Grupa Intermarché (Grupa Mousquetaires), wybrała jednolite i oparte na standardach rozwiązanie innovaphone



Duże przedsiębiorstwo handlowe: Grupa Mousquetaires

Grupa Mousquetaires została założona w 1969 roku, należy do niej m.in. marka „Intermarché“. Dziś Grupa Mousquetaires należy do jednego z trzech największych przedsiębiorstw handlowych we Francji, z ponad 3000 punktami sprzedaży, z 3051 niezależnymi dyrektorami oraz 146000 pracownikami. Grupa Mousquetaires odnotowała w 2016 r. roczną sprzedaż w wys. ponad 40,2 miliardów Euro. Do grupy tej należą takie marki jak np. Intermarché, Netto, Bricomarché, Brico Cash, Poivre-Rouge i Rody.

Intermarché
SUPER

”

Zainstalowaliśmy ponad 15 000 rozszerzeń w ponad 500 oddziałach. Dzisiaj rozwiązanie innovaphone używane jest we wszystkich naszych sklepach.

”

Thierry Miniscloux
Szef programu „TELIP“

Łagodna migracja: stopniowe przechodzenie z klasycznej telefonii do All IP

STIME, dział informatyczny Grupy Mousquetaires, opowiedział się za jednolitym systemem komunikacyjnym. Dzięki rozwiązaniu niemieckiego specjalisty telefonii IP innovaphone AG, infrastruktura telekomunikacyjna została zaktualizowana i zastąpiła konwencjonalne systemy telefoniczne centralami innovaphone PBX.

Decyzja o jednorodnej infrastrukturze telefonicznej

Od 1974 roku STIME odpowiada za ujednoczenie infrastruktury IT spółek i marek Grupy Mousquetaires. Konwergencja infrastruktury komunikacyjnej spółek zależnych wraz z konwergencją sieci operatorów telekomunikacyjnych skłoniła dział informatyczny Grupy Mousquetaires do stopniowego porzucania klasycznej telefonii na rzecz telefonii IP, efektem czego były znaczne oszczędności związane z okablowaniem w punktach sprzedaży oraz dostęp do nowych funkcji Voice over IP. Na początku 2009 roku STIME rozpoczął program pod nazwą „Telefonia oparta na IP” z instalacjami pilotażowymi. Thierry Miniscloux, szef programu „TELIP” wyjaśnił: „Zainstalowaliśmy ponad 15 000 rozszerzeń w ponad 500 oddziałach. Dzisiaj rozwiązanie innovaphone używane jest we wszystkich naszych sklepach.”

Po przeanalizowaniu technologii i rozwiązań komunikacyjnych dostępnych na rynku, STIME wybrał rozwiązanie niemieckiego specjalisty telefonii IP, innovaphone AG, który reprezentowany jest we Francji przez dystrybutora, firmę Tiptel. Otwarte standardy rozwiązanie innovaphone, które sprawiają, że jest ono kompatybilne ze wszystkimi dostępnymi na rynku markami opartymi na standardach, elastyczność systemu, jego skalowalność, dzięki czemu można je dowolnie rozbudowywać zgodnie z potrzebami firmy, a także szeroki wybór produktów przeznaczonych dla każdego rozmiaru rozwiązań biznesowych - to punkty, które wpłynęły na podjęcie decyzji na korzyść rozwiązania innovaphone. Koncepcja innovaphone dla rozproszonych lokalizacji, która umożliwia prostą i scentralizowaną administrację wszystkich oddziałów - od najmniejszych sklepów z mniej niż 10 użytkownikami, aż do dużych ośrodków zarządzania z kilkoma tysiącami użytkowników - jak również wyjątkowo dobry stosunek ceny do jakości - ostatecznie przechylił szalę decyzji na korzyść innovaphone.

Thierry Miniscloux jest przekonany o zaletach rozwiązania innovaphone: „System innovaphone umożliwia tak zwaną „łagodną migrację”. W ten sposób istniejące systemy PBX mogą być przez pewien czas nadal używane i z biegiem czasu stopniowo zastąpione przez system oparty na IP. Dzięki otwartej architekturze systemu i standaryzowanym interfejsom (H.323, SIP, IP) możliwe jest kontrolowanie wydatków, w szczególności w dużych lokalizacjach. Fakt, że innovaphone jest niezastępowalnym rozwiązaniem ma dla nas ogromne znaczenie.”



Klient - Grupa Mousquetaires

- Intermarché, Netto, Bricomarché, Brico Cash, Rody i Poivre Rouge
- Ponad 3000 sklepów we Francji
- 3051 niezależnych przedsiębiorców
- 146 000 pracowników



innovaphone brama VoIP IP6010

Postawione cele i zadania

- Heterogeniczna i analogowa infrastruktura telekomunikacyjna
- Bez konserwacji
- Kosztowna komunikacja między lokalizacjami ze względu na dużą liczbę lokalizacji i ich wielkość
- Wprowadzenie jednorodnego i opartego na standardach rozwiązania, aby stopniowo przechodzić na technologię IP

Cel: jednorodna infrastruktura telekomunikacyjna

Każdy punkt sprzedaży miał do tej pory autonomiczny system PBX, w większości analogowe terminale i kilka cyfrowych rozszerzeń w biurach decydentów. Ogólnie rzecz biorąc, był to bardzo heterogeniczny, zastrzeżony system telekomunikacyjny z urządzeniami różnych producentów i problemami z ich utrzymaniem. W przyszłości punkty sprzedaży będą wyposażone w centralę innovaphone PBX. Zarówno komunikacja wewnętrzna, jak i mobilna są teraz obsługiwane przez IP - oferta produktów innovaphone oferuje szeroką gamę urządzeń końcowych.

Od stycznia 2009 roku 430 punktów sprzedaży zostało przeniesionych do technologii VoIP, a także 45 centrów logistycznych, a ostatnio także siedziba Mousquetaires.

Wdrożenie nowego systemu było szybkie i łatwe. Punkty sprzedaży zostały wyposażone w bramki VoIP innovaphone IP302, IP305, IP800, a ostatnio w IP411 i IP811, a także w terminale DECT i urządzenia SIP różnych producentów. W centrali firmy i centrach logistycznych znajdują się bramki innovaphone IP6000 i IP6010, terminale DECT oraz telefony IP innovaphone IP111, IP240, IP241 i IP232. Wyposażenie poszczególnych sklepów różni się w zależności od liczby użytkowników i powierzchni budynku (od 700 m kw. do 5000 m kw.). Średnio sklepy posiadają około 25 abonentów, z czego 80% jest wyposażonych w telefony bezprzewodowe obejmujące cały obszar sprzedaży. Instalacja kompletnego rozwiązania zajmuje zwykle około 3 dni.

„Pomiędzy podjęciem decyzji o zastosowaniu rozwiązania innovaphone i zainstalowaniem pierwszych urządzeń w trybie pilotażowym minął zaledwie miesiąc. Pokazuje to, jak łatwe może być instalowanie rozwiązania innovaphone pod kątem technicznym - absolutnie nie ma porównania z rozwiązaniami innych producentów!“, powiedział Thierry Miniscloux. Jakość głosu rozwiązania innovaphone również nie pozostawia nic do życzenia. Architektura systemu innovaphone PBX dostosowuje się do mocy lokalnych połączeń sieciowych zapewniając jakość głosu dostosowaną do hałaśliwego środowiska, np. często w punktach sprzedaży i magazynach. Dzięki kodekowi G.711 jakość głosu połączenia IP jest taka sama, jak w przypadku połączenia za pośrednictwem sieci ISDN.

Integracja samodzielnie opracowanych aplikacji

Dzięki bezpłatnemu interfejsowi API, który jest zintegrowany z centralą innovaphone PBX, można opracować oprogramowanie do rozliczania opłat. „W tym przypadku rozwiązaniem innovaphone byliśmy w stanie znacznie zaoszczędzić na kosztach, w porównaniu z zastrzeżonymi systemami innych producentów. Aplikacja do integracji biur domowych umożliwia podłączenie innych firm do naszej centrali PBX i wystawianie im rachunków“, wyjaśniał Thierry Miniscloux.

Oprogramowanie CTI do integracji połączeń faksowych i e-mailowych pochodzi od firmy VOXTRON (producenta rozwiązań contact center, który został odzna-



Rozwiązanie

- Jednorodny sprzęt innovaphone: bramki VoIP IP 6000, IP6010, IP302, IP305, IP800, IP811, IP411, (SIP/H323), telefony IP240, IP241, IP232, IP111 (SIP/H.323)
- Centralna administracja w celu łatwej konserwacji
- Darmowa komunikacja między poszczególnymi oddziałami
- Stopniowa i płynna migracja do technologii IP



czony przez innovaphone certyfikatem „innovaphone Recommended Product“). Produkt ten został następnie gruntownie sprawdzony, aby móc stwierdzić, jak łatwa jest jego integracja ze środowiskiem innovaphone. W 2017 r. Grupa Mousquetaires utworzyła Call Center na bazie rozwiązania VOXTRON, aby połączyć się z innymi franczyzobiorcami z małych oddziałów w całej Francji. Otwartość rozwiązania innovaphone umożliwia także reagowanie na wymagania małych lokalizacji bez porzucania filozofii konwergencji danych głosowych.

Kolejny cel: kontynuacja migracji przy optymalnym stosunku kosztów do korzyści

Dagmar Geer, prezes zarządu innovaphone AG: „Decydując się na nasze rozwiązanie, STIME wybrała perspektywiczny system telekomunikacyjny, na bazie którego można wyposażyć nie tylko obiekty każdej wielkości, ale również spełnić wymagania firmy w kwestii funkcjonalności ułatwiających komunikację biznesową. Ponadto rentowność naszego rozwiązania przejawia się również w bardzo pozytywnym bilansie energetycznym“. Na przykład centrala innovaphone IP6000, która może obsługiwać samodzielnie około 2000 użytkowników, nie potrzebuje więcej niż 12 W, co stanowi zaledwie ułamek tego, co zużywa konwencjonalny system telefoniczny tej samej wielkości. Ponadto wszystkie elementy wyposażone są w PoE i nie wymagają aktywnego chłodzenia. „Mimo, że koszty energii odgrywają w tej chwili drugorzędną rolę w decyzjach inwestycyjnych, ważnym punktem jest fakt, że firma może zamortyzować zakup rozwiązania innovaphone dzięki oszczędnościom wynikającym z zużycia energii“, powiedziała Dagmar Geer.

W przyszłości każdy nowy punkt sprzedaży lub centrum logistyczne Grupy Mousquetaires będzie oferować rozwiązanie innovaphone, instalowane przez firmę STIME. Jeśli chodzi o istniejące tradycyjne systemy telefoniczne, można je stopniowo przenieść do systemu opartego na protokole IP. „Technologia IP innovaphone umożliwia przeniesienie infrastruktury naszej firmy do konwergentnej sieci danych głosowych, co zapewnia bardziej ekonomiczną integrację usług głosowych w naszych codziennych zastosowaniach. Korzystanie z technologii IP będzie stale rosnąć, ponieważ pozwala ona na większą elastyczność i mobilność w punktach sprzedaży i magazynach. Początkowa inwestycja w nową infrastrukturę opłaca się, ponieważ umożliwia ona łączenie rozdzielonych systemów w jeden system. Dzięki innovaphone PBX posiadamy pełną swobodę nie tylko w firmowym środowisku IT, ale również w wyborze urządzeń końcowych dla naszych pracowników“, podsumował Thierry Miniscloux.



Telefon IP innovaphone IP232



Korzyści dla klienta

- Oszczędności dzięki konwergencji głosu / danych
- Otwarte i niezastrzeżone rozwiązanie dzięki zgodności ze standardami
- Skalowalność: rozbudowa systemu innovaphone PBX jest prawie nieograniczona i może być stale dostosowywana do rosnącej liczby użytkowników
- Dodatkowe aplikacje programowe wraz z opracowaniem narzędzia rozliczeniowego
- Wyższa wygoda w zakresie telefonii: wszystkie porty mają dostęp do wszystkich funkcji niezależnie od ich wielkości
- Szybka implementacja: instalacja rozwiązania w ciągu 3 dni w oddziale z 25 łączami telefonicznymi

W skrócie



Klient:

Grupa Mousquetaires

- Intermarché, Netto, Bricomarché, Brico Cash, Roady i Poivre Rouge
- Ponad 3.000 sklepów we Francji
- 3.051 niezależnych przedsiębiorców, 146.000 pracowników

Postawione cele i zadania:

- Heterogeniczna i analogowa infrastruktura telekomunikacyjna, bez konserwacji
- Kosztowna komunikacja między lokalizacjami ze względu na dużą liczbę lokalizacji i ich wielkość
- Wprowadzenie jednorodnego i opartego na standardach rozwiązania, aby stopniowo przechodzić na technologię IP

Rozwiązanie:

- Jednorodny sprzęt innovaphone: bramy VoIP IP 6000, IP6010, IP302, IP305, IP800, IP811, IP411, telefony IP240, IP241, IP232, IP111
- Centralna administracja w celu łatwej konserwacji
- Darmowa komunikacja między poszczególnymi oddziałami
- Stopniowa i płynna migracja do technologii IP

Korzyści dla klienta:

- Oszczędności dzięki konwergencji głosu / danych
- Otwarte i niezastrzeżone rozwiązanie dzięki zgodności ze standardami
- Skalowalność: rozbudowa systemu innovaphone PBX jest prawie nieograniczona i może być stale dostosowywana do rosnącej liczby użytkowników
- Dodatkowe aplikacje programowe wraz z opracowaniem narzędzia rozliczeniowego
- Wyższa wygoda w zakresie telefonii: wszystkie porty mają dostęp do wszystkich funkcji niezależnie od ich wielkości
- Szybka implementacja: instalacja rozwiązania w ciągu 3 dni w oddziale z 25 łączami telefonicznymi

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)

Z zastrzeżeniem wystąpienia możliwych błędów, zmian technicznych raz modyfikacji warunków dostawy.

Inne przykładowe wdrożenia – Case Study znajdują się tutaj:
www.innovaphone.com

