

## innovaphone Case Study

### Lindex opte pour une solution innovaphone Voice over Wireless LAN qui répond parfaitement à toutes les exigences



## Lindex:

Lindex fait partie des chaînes de magasins de prêt-à-porter homme, femme et enfant leaders en Europe. La société suédoise dont le siège est à Göteborg a été fondée en 1954. La chaîne de magasins de prêt-à-porter compte plus de 480 boutiques dans différents pays d'Europe et emploie environ 5000 personnes.

Lindex est une société fondée sur des valeurs fortes, très exigeante en matière de responsabilité sociale et d'éco-compatibilité. La philosophie de l'entreprise est d'offrir à la clientèle une mode à la fois stimulante et abordable. La fermeture des connexions RNIS à la fin de l'année 2014 en Suède, a influencé la décision en faveur d'un nouveau système de téléphonie et de communications unifiées.

# LINDEX



*Le système innovaphone permet à Lindex de réagir avec souplesse aux changements et d'ouvrir de nouvelles filiales en un rien de temps. Il est parfaitement accordé aux exigences de Lindex!*



#### **Håkan Olsson**

Propriétaire et directeur général de HCTECH

## Lindex était à la recherche d'un système de communication global et homogène pour toutes les succursales, magasins et filiales

La chaîne de magasins de prêt-à-porter Lindex étant une entreprise à croissance rapide, le service IT se voit lui-aussi constamment confronté à de nouveaux défis. 213 installations locales de télécommunication auraient été affectées par la fermeture des connexions RNIS fin 2014. Par conséquent il était indispensable de mettre sur pied une nouvelle infrastructure de communication. « Le remplacement progressif par un nouveau système moins dépendant de prestataires locaux et plus au diapason de notre vision des boutiques du futur était indispensable, » affirme Joakim Inghammar, IT Project Manager chez Lindex. « Nous avons besoin d'un système de communication homogène et global pour toutes nos succursales, boutiques et filiales, compatible avec l'une de nos valeurs fondamentales : la simplicité avant tout, pour nos clients et pour nos collaborateurs. » Une fois la décision prise les solutions mobiles avaient été immédiatement exclues, au vu de l'impossibilité d'assurer une bonne couverture des 213 sites ainsi que des bureaux et entrepôts. Dans ce contexte, seuls deux procédés fondamentaux restaient en lices : soit convertir l'ancien système en un système IP, ou installer une solution DECT fiable sur tous les sites. Les deux options auraient cependant présenté un inconvénient : le bilan coûts/bénéfices aurait été trop faible.

C'est pourquoi les dirigeants s'étaient vus contraints d'envisager de nouvelles solutions. En fin de compte, la décision a été prise en faveur d'un réseau WiFi à l'échelle de l'entreprise avec Motorola Access Points intégrant toutes les boutiques. En outre un système innovophone VoWiFi (Voice over WiFi) a été installé en combinaison avec des téléphones IP. L'ensemble de la solution a été hébergé et à part les téléphones IP dans les boutiques Lindex aucun matériel supplémentaire n'a été requis. Dans l'ensemble cette solution n'était pas plus coûteuse que les options mentionnées plus haut, mais avait l'avantage d'apporter plus de valeur ajoutée. En ce qui concerne les risques supplémentaires, Lindex avait décidé de les minimiser le plus possible grâce à une démarche approfondie d'appels d'offres et une étude de faisabilité dans deux boutiques.

### Un développement réussi exige plus que de la téléphonie

L'expansion croissante de Lindex en Europe devait être soutenue par une solution IT extrêmement performante, afin de permettre l'intégration rapide et simple de nouvelles succursales et boutiques à l'infrastructure de l'entreprise. Vient s'y ajouter un aspect central de la philosophie chez Lindex, comme l'explique Joakim Inghammar : « Quel-que-soit l'endroit où nous rencontrons nos clients - nous voulons créer pour eux un événement mode de classe internationale ! »



Joakim Inghammar  
IT Project Manager chez Lindex

#### Le client – Lindex

- Une des chaînes de magasins de prêt-à-porter leader en Europe
- Fondée en 1954 avec siège à Göteborg en Suède
- 5000 employés env. et plus de 480 magasins dans toute l'Europe



Collection Lindex

---

La restructuration de l'infrastructure IT chez Lindex a été suivie par la société HCTECH Sweden AB, qui avait recommandé un système innovaphone. HCTECH est un fournisseur de services IT suédois indépendant, spécialisé dans les communications unifiées et la conception de réseaux. Håkan Olsson, propriétaire et directeur général de HCTECH, confirme : « Le système innovaphone est une solution de téléphonie et de communications unifiées performante et perfectionnée. Lindex est désormais en mesure de réagir avec souplesse aux changements et d'ouvrir de nouvelles filiales en un rien de temps. Le système innovaphone est parfaitement accordé aux exigences de Lindex. » Et Joakim Inghammar ajoute : « Nous voulions une solution de téléphonie simple, qui s'impose aussi par sa durabilité. Nos boutiques devaient avoir accès au WiFi et tous ces avantages. Enfin, il devait être possible de connecter le tout avec notre système de communications unifiées existant et ce, à moindre coût. » De surcroît, le système Voice-over-WiFi devait servir de plateforme pour l'intégration d'appareils mobiles comme les smartphones ou les tablettes – un pas de plus vers un environnement de communication flexible et stimulant.

## Processus d'installation rapide et simple

Une fois la décision prise en faveur d'un système innovaphone, un scénario d'essais a été mis au point dans deux magasins Lindex. Cette preuve de faisabilité ou « Proof-of-Concept » s'est terminée très positivement, ce qui a définitivement imposé innovaphone. Plusieurs obstacles ont cependant encore dû être franchis avant que la nouvelle solution puisse définitivement être installée.

Le plus grand défi était le manque de temps. « C'est là que sont réellement apparus les avantages de la solution innovaphone – facile à gérer, indépendante du pays, haute disponibilité. Nous avons très peu de temps pour les magasins suédois. Grâce à l'étroite coopération avec HCTECH Sweden AB nous avons pu mettre au point une méthode indépendante du pays, permettant de réduire de manière spectaculaire le temps d'installation des téléphones », dit Joakim Inghammar.

L'infrastructure de communication a été mise en place de la manière suivante :

- :: Le système innovaphone PBX sert de nouvelle plateforme de communication. Dans une première étape, 2000 employés ont été intégrés au nouveau système. Les magasins utilisent des serveurs locaux et un PC et sont équipés de 700 IP62 environ. Etroite intégration de Microsoft Lync. Toute la téléphonie a été installée par la société HCTECH qui en assure aussi la maintenance
- :: Au siège de Lindex un PBX déjà en place gère environ 600 utilisateurs. Il est connecté via SIP au système innovaphone
- :: La centrale téléphonique ainsi que le Helpdesk sont équipés d'une solution Vision Trio
- :: Visioconférence HD avec Lifesize
- :: Réseau WiFi Motorola administré à distance
- :: SIP Trunking
- :: L'intégration de tablettes et autres terminaux mobiles est en cours actuellement

## Le challenge

- Un système de communication homogène et global pour toutes les succursales, magasins et filiales
- Strict délai imparti
- Plateforme pour l'intégration de terminaux mobiles



Magasin Lindex

## La solution

- Système innovaphone PBX en tant que nouvelle plateforme de communication
- Scénario hébergé
- Equipement des magasins avec 700 téléphones innovaphone IP62 WiFi et 240 téléphones IP innovaphone IP222

---

L'installation a débuté en juin dans deux magasins tests. Le déploiement de grande envergure a démarré mi-août – et fin novembre déjà, le processus d'installation était terminé. Certains jours, trois ou quatre magasins ont été équipés en parallèle. Joakim Inghammar tire un bilan positif : « Le plus grand défi était le délai imparti. Grâce à une bonne organisation et à une configuration de base perfectionnée et judicieuse, où toutes les unités étaient entièrement autonomes, nous avons pu relever le défi. La livraison des produits n'a posé aucun problème et le processus d'installation, lui-même, dans les magasins a été maîtrisé en quelques clics. » Kent Jensen, Sales Area Manager Nordic Countries chez innovaphone, et responsable du projet Lindex, ne tarit pas d'éloge : « HCTECH a fait un travail exceptionnel. Il faut surtout mettre en avant le savoir-faire technique inhabituellement profond de HCTECH, l'approche créative et la rapide mise en oeuvre du projet. »

## Bilan et perspectives

Interrogé sur les avantages du nouveau système de communication, Florian Westerdahl, CTO de Lindex, répond : « Les réactions des employés montrent clairement qu'ils sont très impressionnés par la nouvelle technologie et son parfait fonctionnement. Il paraît en outre incroyable que l'installation du système se soit déroulée sans aucun incident à l'échelle nationale. Ceci est dû non seulement à nos fournisseurs de premier ordre, mais aussi à notre service IT interne qui a dirigé de main de maître la coordination entre les fournisseurs et les travaux effectués sur site dans les magasins. »

Joakim Inghammar confirme que la nouvelle solution reçoit un très bon accueil par les employés. « Nous utilisons en interne le codec G.722. Nos employés disent que la qualité de la voix est très bonne. Grâce au plan de numérotation interne, on peut joindre les collègues rapidement et facilement. Nous sommes tous très satisfaits du nouveau système. » Kent Jensen ajoute : « Lindex a mis sur pied un concept d'avenir qui comprend une infrastructure de communication parfaitement adaptée aux besoins et à la philosophie de l'entreprise. Il s'agit d'une solution à la pointe de la technologie, individuelle et sur mesure. »

En ce qui concerne les plans d'avenir de l'entreprise, Lindex envisage sous peu d'ouvrir un nouveau magasin en Grande Bretagne, qui sera équipé de la même solution que les magasins suédois. En outre, l'intégration à l'infrastructure existante de toutes les applications de communications unifiées du système innovaphone PBX est un autre point important sur l'agenda.



IP-Telefon innovaphone IP222

### Les avantages pour le client

- Joignabilité simple et rapide
- Intégration facile de nouvelles succursales et de nouveaux magasins
- Réduction des coûts de gestion et de la quantité de travail



---

## D'un coup d'oeil



### Le client :

**LINDEX**

- Une des chaînes de magasins de prêt-à-porter leader en Europe
- 5000 employés env. et plus de 480 magasins dans toute l'Europe

### Le challenge :

- Un système de communication homogène et global pour toutes les succursales, magasins et filiales
- Plateforme pour l'intégration de terminaux mobiles
- Strict délai imparti

### La solution :

- Système innovaphone PBX en tant que nouvelle plateforme de communication
- Scénario hébergé
- Equipement des magasins avec 700 téléphones innovaphone IP62 WiFi et 240 téléphones IP innovaphone IP222

### Les avantages pour le client :

- Joignabilité simple et rapide
- Intégration facile de nouvelles succursales et de nouveaux magasins
- Réduction des coûts de gestion et de la quantité de travail

### innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany  
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99  
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Vous trouverez tous nos case studies sous :  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)

innovaphone  
PURE IP-COMMUNICATIONS 