

# Case Study

innovaphone AG - PURE IP-COMMUNICATIONS

:: Installation PBX VoIP chez Lyoness International AG ::

## Lyoness International AG

La société autrichienne Lyoness est une communauté d'achat internationale qui englobe de nombreux secteurs commerciaux et propose un programme de fidélité. Fondée en 2003, la société à forte croissance est présente aujourd'hui dans le monde entier. 550 employés environ assurent le suivi des quelques 2 millions de membres. Un nouveau système téléphonique avait pour mission d'accompagner aisément la croissance rapide de la société et du réseau de filiales largement dispersé. L'évolutivité quasiment illimitée et le concept multi-sites perfectionné du PBX innovaphone répondent parfaitement à ces exigences.

Plus le développement chez Lyoness devenait dynamique, plus le besoin se faisait sentir d'un nouveau système de téléphonie en mesure d'offrir les nombreuses possibilités de la VoIP d'une part, et d'équiper toutes les nouvelles filiales d'un système de téléphonie homogène, d'autre part. On souhaitait avant tout cependant : « échapper aux contraintes des contrats trop longue durée », explique Mr. Siegfried Unz, fondé de pouvoir chez Lyoness Dataservice GmbH et Directeur du service IT. Les solutions Open Source n'étaient pas une alternative, pas plus que de dépendre à nouveau d'un des grands opérateurs téléphoniques.



Siegfried Unz, fondé de pouvoir et Directeur du service IT chez Lyoness Dataservice GmbH

En considérant les fabricants en question, l'attention s'est portée sur innovaphone. Le PBX innovaphone « représentait ici une alternative très intéressante au niveau prix et surtout au niveau des services offerts. À la coopération avec un leader mondial, nous préférons le statut de client ou partenaire apprécié. Les expériences des dernières années nous confortent dans notre décision », assure Siegfried Unz. Les critères qui ont contribué au choix du futur système de téléphonie étaient les suivants :

1. L'utilisation des câblages réseau existants
2. L'utilisation de trunks SIP en tant que connexion, d'un site à l'autre
3. La très bonne administrabilité des systèmes
4. Les vastes possibilités de configuration
5. La possibilité, pour finir, de confier le suivi et la maintenance du système aux employés en interne.

Entre-temps, Lyoness International AG a fait former et certifier plusieurs techniciens dans les centres de formation innovaphone, afin d'acquérir le savoir-faire et en disposer sur place.

### Des installations dans le monde entier et un vaste savoir-faire sur place

Comme beaucoup d'entreprises à forte croissance, Lyoness possédait une véritable prolifération de systèmes les plus divers et de fabrication différente. De surcroît, les modalités support et les fonctionnalités utilisées sur place différaient fortement d'un site à l'autre.

Entre-temps, plus de 30 sites sur tous les continents utilisent les systèmes innovaphone. Les sites de petite taille sont équipés de passerelles innovaphone VoIP PBX IP800, les sites de grande taille exploitent des passerelles VoIP IP6000. Tous les systèmes sont suivis en interne par les techniciens, de sorte qu'un temps de réaction record et un standard homogène puissent être assurés. Le nombre de participants par site varie très fortement entre 5 et 120 connexions.

L'installation des nouveaux systèmes s'est faite étape par étape. Un site de 50 employés à été restructuré le premier. Une fois la restructuration réalisée avec succès, le déploiement des premières filiales à l'étranger a pu commencer. L'expérience a montré que ce sont les nouveaux sites qui sont installés le plus rapidement et facilement, parce que les objectifs peuvent être définis en conséquence dès le départ. Mais aussi au





Cashback Card, Lyoness International AG

siège principal de Lyoness à Graz, le couplage du PBX innovaphone avec le système qui y était déjà installé a pu être réalisé avec succès, « migration en douceur » réussie. Toutes les installations dans le monde entier sont effectuées depuis le quartier général autrichien et suivies à distance. Siegfried Unz explique : « Les sociétés informatiques locales connectent les appareils que nous avons préalablement configurés et nous prenons ensuite en charge la maintenance à distance. Pour le moment nous installons au moins un nouveau système par mois quelque part dans le monde. L'aspect le plus difficile et le plus exaspérant est ici la mise au point technique avec les opérateurs téléphoniques des différents pays respectifs. Les standards RNIS et SIP varient très for-

tement. Il en va de même pour l'expédition et le dédouanement qui sont souvent des obstacles dont il faut tenir compte. Nos installations à l'échelle internationale nous ont permis d'acquérir un vaste savoir-faire. Remarquable est ici aussi l'excellent support réalisé par le constructeur innovaphone en matière d'élaboration du savoir-faire et pour la connexion des lignes SIP dans le monde entier. »

### Applications supplémentaires, objectifs et bilan

Lyoness utilise innovaphone PBX Operator, une console opérateur assistée par ordinateur pour le PBX innovaphone. Celui-ci accède à la file d'attente du PBX et transfère les appels à volonté, même d'un site à l'autre. Isolément, des applications CTI avec Outlook et la connexion à des systèmes de visioconférences sont utilisées; il existe un planning pour implémenter de nombreuses fonctionnalités et les mettre à disposition des employés. Le couplage avec LYNC est en phase d'évaluation.

Pour l'avenir, il est envisagé de réaliser des interconnexions internationales entre les PBX innovaphone.

Siegfried Unz dresse un bilan différencié: « La décision de restructurer la téléphonie n'a pas été sans souci. Aujourd'hui, je suis heureux d'avoir choisi innovaphone et de lui avoir consacré une équipe. Pour le moment nous avons réalisé la base, un grand nombre de mesures sont encore devant nous. La réussite des solutions de ce genre, repose surtout sur le personnel qui les réalise. J'aimerais donc citer ici les noms de mes collègues Markus Neuhold, Marc Gölles, Markus Katter et Helga Unz. Sans oublier notre partenaire innovaphone, la société Nipcon Communication GmbH, et tous les nombreux autres collègues dans le groupement qui nous ont apporté leur aide.