

innovaphone Case Study

La nouvelle solution de communication innovaphone assure une extrême disponibilité ainsi qu'une joignabilité constante chez mobene



mobene

La société Mobene GmbH & Co. KG dont le siège est à Hambourg fait partie des principaux négociants en produits pétroliers en Allemagne. 320 employés environ prennent en charge plus de 30.000 consommateurs commerciaux et du secteur public, ainsi que 250.000 clients finaux privés.

Un réseau de distribution avec plus de 30 sites approvisionne des consommateurs des secteurs public et privé en produits pétroliers de marques réputées dans toute l'Allemagne. L'entreprise issue de la fusion de deux sociétés, a modernisé son infrastructure de communication avec la solution innovaphone et mis en place un système homogène pour toutes les filiales.

mobene
Mobilität und Energie



Nous avons pu réduire nos frais d'électricité courants d'environ 25% par rapport à l'ancienne solution !



Michael Peter
Responsable IT chez la société mobene

Le système innovaphone PBX convainc par son administration centralisée et une durée de formation rapide

Issue de la fusion des sociétés « aws Wärme Service GmbH » et « Aral Direkt GmbH », Mobene GmbH & Co. KG disposait d'un parc de télécommunication hétérogène et hétéroclite avec des systèmes de constructeurs différents. La répartition des appels entrants était difficile, étant donné qu'aucun système ACD (Automatic Call Distribution) n'était utilisé, qui aurait assuré l'exploitation optimale des ressources de l'entreprise. Lorsque toutes les lignes étaient occupées, les appels entrants étaient redirigés vers un centre d'appels externe. Dans ce contexte, l'objectif était clairement défini : une solution homogène devait être installée sur tous les sites de l'entreprise, solution ACD incluse. Le principe déterminant de mobene était d'installer le moins de matériel possible sur les sites, certaines filiales ne comportant souvent pas plus de cinq employés. Et finalement un concept de sécurité redondant devait assurer une fiabilité maximale. Le cahier des charges contenait les points suivants :

- :: Meilleure exploitation des ressources
- :: Terminaux PBX homogènes
- :: Administration centrale à distance
- :: Solution basée IP
- :: Possibilité de connecter la solution au Trunk SIP de l'opérateur
- :: Concept redondant multi-sites

Après l'examen approfondi des constructeurs en question, les équipementiers innovaphone AG et la société Voxtron GmbH, appartenant à Enghouse AG, se sont retrouvés en tête de liste. Le facteur décisif était « qu'il s'agissait de constructeurs allemands et européens, économiquement solides et qui collaborent bien ensemble. En terme de coûts et de maturité technologique des produits, les deux constructeurs étaient également les premiers », assure Michael Peter, Responsable IT chez la société mobene.

Architecture de la nouvelle solution

24 filiales et deux centres de données de l'entreprise sont actuellement intégrés à la nouvelle infrastructure VoIP. Les deux centres de données à Oberhausen et Essen sont équipés de systèmes innovaphone PBX redondants, le PBX Standby prenant automatiquement et immédiatement le relais du système innovaphone PBX en cas de panne. Des PBX esclaves sont installés dans les autres sites de l'entreprise, sécurisés eux-mêmes par des esclaves Standbys dans les centres de données. mobene dispose ainsi d'un scénario redondant perfectionné extrêmement performant, caractérisé par un très haut niveau de stabilité et de fiabilité.



Le client – mobene

- L'entreprise fondée en 2011 à Hambourg emploie 320 collaborateurs environ
- Joint-Venture issue de BP Europe SE et Oktan Mineraloel-Vertrieb GmbH, avec respectivement 50% de participation
- Réseau commercial à l'échelle nationale avec 30 sites environ

Le challenge

- Solution homogène dans tous les sites de l'entreprise
- Solution ACD
- Concept redondant multisites
- Meilleure exploitation des ressources
- Gestion centralisée



Passerelle VoIP innovaphone IP800

Afin de réduire le matériel, les systèmes innovaphone sont installés dans les centres de données en tant qu'IPVA, c'est-à-dire qu'ils ont été virtualisés en tant qu'application logicielle ; ils contiennent une plateforme d'application pour Reporting et Fax. Actuellement, toutes les fonctionnalités de communications unifiées du firmware V10 innovaphone, comme le Chat et l'affichage de la disponibilité, par exemple, sont disponibles avec myPBX. Toutefois une mise à jour avec le firmware innovaphone le plus récent est prévue, qui permettra l'utilisation d'autres composants UC comme les Visioconférences ou le Partage d'application.

L'accès WAN est réalisé sur chaque site via produits LANCOM. La connexion des systèmes innovaphone PBX au fournisseur SIP local est réalisée via des Trunks SIP décentralisés qui se caractérisent par une disponibilité élevée. Pour assurer la sécurité des connexions SIP, certains mécanismes de sécurité sont nécessaires. innovaphone a implémenté ceux-ci dans son concept de sécurité et intégré un Session Border Controller (SBC) directement aux passerelles VoIP innovaphone. Tous les mécanismes de sécurité importants sont ainsi disponibles et la sécurité maximale du réseau est garantie. En cas de dysfonctionnements liés au réseau, mobene dispose d'un mécanisme de sécurité supplémentaire : disponibilité et joignabilité constantes étant indispensables dans cette entreprise, un système Backup sécurise via LTE la communication de l'entreprise en cas de coupure de la ligne.

Pour une répartition optimale des appels entrants on utilise chez mobene « innovaphone Call Connector » de Voxtron. Ce système connecte le système innovaphone PBX avec la distribution d'appels de Voxtron, assurant ainsi une efficacité maximale de la gestion des communications. Au total, environ 165 agents actifs sont intégrés au centre d'appels de mobene. Dans les filiales distantes de mobene c'est le centre de communication Voxtron (VCC : Voxtron Communication Center) qui décide de la direction du routage d'un appel. VCC est la solution client interactive et éprouvée de Voxtron. Elle répartit les contacts (appels, mails, Chats, fax, etc.) aux collaborateurs concernés au sein de toute l'entreprise et est basée sur une infrastructure existante.

Le traitement des appels chez mobene est effectué de manière décentralisée sur les passerelles de chaque filiale. Des messages d'attente sont diffusés lorsque l'appel ne peut être accepté.

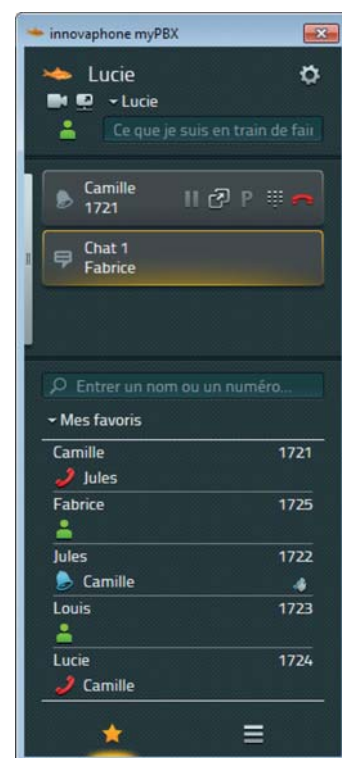
Avantages et utilité de la nouvelle infrastructure de communication

Un premier avantage avait déjà surgi pendant le déploiement : « Nous avons installé nous-même le système innovaphone PBX en 10 semaines sur les 24 sites » souligne Michael Peter. Questionné comment les employés avaient accueilli le nouveau système téléphonique, Michael Peter répond : « Les employés sont entièrement satisfaits. Presque tous les utilisateurs utilisent activement myPBX. » Après la mise à jour prévue avec la version actuelle du système



La solution

- Systèmes innovaphone PBX redondants dans les centres de données à Oberhausen et Essen
- PBX esclaves dans tous les autres sites
- Téléphone design innovaphone IP222
- Logiciel de communications unifiées myPBX



innovaphone UC-Client myPBX

innovaphone PBX, les employés disposeront de composants de communications supplémentaires. Quelques problèmes mineurs survenus pendant le processus d'installation « ont été résolus par les deux constructeurs eux-mêmes », poursuit Michael Peter. Et un autre point encore ajoute à la grande satisfaction des responsables IT chez mobene : « Un principe important pour nous était l'administration centrale à distance du nouveau système téléphonique. Le système innovaphone PBX peut être largement administré à distance – avec des temps de formation très courts pour les employés. Les nouveaux employés peuvent très rapidement se familiariser avec le système. En termes de gestion du firmware, la solution innovaphone est très simple. Ici nous pouvons économiser beaucoup de temps par rapport au modèle précédent, ce point aurait beaucoup plus longtemps auparavant avec les autres constructeurs, surtout lorsqu'un Downgrade était nécessaire. » En ce qui concerne l'intégration de nouveaux sites – un aspect important dans une entreprise à la croissance dynamique telle que mobene – la solution innovaphone s'est avérée extrêmement simple : « Les nouvelles filiales ou sites de plus petite taille peuvent être intégrés à l'infrastructure de l'entreprise en très peu de temps. »

En ce qui concerne l'aspect des coûts de la nouvelle infrastructure de communication, également un point central du cahier des charges, ici aussi la solution innovaphone/Voxtron s'est avérée la bonne décision : « Nos frais d'exploitations courants ont pu être réduits de 25% environ, par rapport à l'ancienne solution. S'y ajoute que nous avons pu prévoir nos frais sur 5 ans grâce à la conclusion de contrats de maintenance avec les deux constructeurs innovaphone et Voxtron » ajoute Michael Peter.

Grâce au concept redondant sophistiqué (téléphonie redondante et WAN redondant), à la disponibilité décentralisée du système téléphonique via Trunks SIP décentralisés et « innovaphone Call Connector » avec Failover via gestion Queue innovaphone, mobene a pu atteindre l'objectif donné en matière de « disponibilité » : une disponibilité extrêmement élevée afin d'assurer la constante joignabilité de l'entreprise.

Conclusion et perspectives

Michael Peter résume son expérience avec le nouveau système : « La nouvelle solution est très facilement évolutive. De nouveaux sites peuvent être intégrés en un rien de temps, le matériel n'ayant pas de longs délais de livraison. La gestion des licences par les constructeurs innovaphone et Voxtron est efficace : tout cela nous a conduits à définir innovaphone et Voxtron comme nouveau standard pour notre groupe d'entreprise. Par conséquent les nouveaux sites ou sociétés acquises ultérieurement seront également équipées avec ce système. » Dans un futur proche, nous envisageons l'installation d'une solution ERM (Email Response Management) de Voxtron, afin d'optimiser l'échange d'e-mail dans l'entreprise. En outre nous réfléchissons à l'implémentation de WebRTC, pour soutenir la solution de visiophonie d'innovaphone. Pour finir le nouveau firmware innovaphone est attendu avec impatience, puisqu'il fournira également le Partage d'application et les visioconférences .



Téléphone IP innovaphone IP222

Avantages pour le client

- Administration centralisée
- Durée de formation très rapide pour les employés
- Intégration facile et rapide d'autres filiales
- Réduction des frais d'exploitation
- Disponibilité extrêmement élevée et joignabilité constante de l'entreprise



Téléphone IP innovaphone IP222

D'un coup d'oeil



Le client :

mobene

- L'entreprise fondée en 2011 à Hambourg emploie 320 collaborateurs environ
- Joint-Venture issue de BP Europe SE et Oktan Mineraloel-Vertrieb GmbH avec respectivement 50% de participation
- Réseau commercial à l'échelle nationale avec 30 sites environ

Le challenge :

- Solution homogène dans tous les sites de l'entreprise
- Solution ACD
- Concept redondant multisites
- Meilleure exploitation des ressources
- Gestion centralisée

La solution :

- Systèmes innovaphone PBX redondants dans les centres de données à Oberhausen et Essen
- PBX esclaves dans tous les autres sites
- Téléphone design innovaphone IP222
- Logiciel de communications unifiées myPBX

Avantages pour le client :

- Administration centralisée
- Durée de formation très rapide pour les employés
- Intégration facile et rapide d'autres filiales
- Réduction des frais d'exploitation
- Disponibilité extrêmement élevée et joignabilité constante de l'entreprise

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 © 2015 innovaphone® AG. (E 01/2016)
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

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

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS