

La caisse maladie « Novitas BKK » opte pour un système innovaphone PBX et homogénéise son infrastructure de communication dans toutes ses filiales



Le client

La caisse primaire d'assurance maladie « Novitas BKK » est l'un des organismes d'assurance maladie les plus importants en Allemagne. Elle est issue d'une longue tradition puisque ses origines remontent au début du 19ème siècle, lorsqu'Alfred Krupp fonda la caisse d'aide et d'assurance maladie « Hilfs-Krankenkasse der Kruppschen Gußstahlfabrik » pour les employés de son usine métallurgique. La vision initiale de l'époque, à savoir une communauté solidaire de tous les assurés, demeure aujourd'hui encore la philosophie de « Novitas BKK ». Bon nombre de caisses primaires d'assurance maladie réputées, comme celles des sociétés Thyssen Krupp ou Gruner + Jahr se sont réunies sous l'égide de la Novitas BKK.

En 2010 l'organisme a fusionné avec la caisse maladie ktpBKK. C'est suite à cette fusion qu'est née l'idée d'une infrastructure de télécommunication homogène. La solution innovaphone a permis de réaliser un système VoIP multi-sites confortable.

NOVITAS BKK
GEMEINSAM GESUND

Chez Novitas BKK, le système innovaphone PBX a permis de réduire les frais généraux tout comme les frais d'administration système.



Novitas BKK avait besoin d'une infrastructure de communication ultra-moderne, permettant d'intégrer facilement et sans problème les nombreuses filiales



Marc Illbruck
Novitas BKK

La situation initiale

La fusion de la Novitas BKK avec la ktpBKK réunit non seulement deux entreprises, mais également leur infrastructure de télécommunication. Comme souvent, il en résulta non pas un système uniforme, mais un pêle-mêle hétérogène de systèmes de fabrications différentes. Avec pour conséquence un accès limité voire impossible aux fonctionnalités principales. A tout cela vinrent s'ajouter les frais d'abonnement élevés des anciens systèmes – toutes ces raisons firent réfléchir les responsables à une nouvelle infrastructure de télécommunication.

En conséquence un cahier des charges comportant les points suivants fut établi:

- :: le nouveau système de communication VoIP devait couvrir le besoin croissant en matière d'extensions supplémentaires
- :: il devait être évolutif à long terme sur le plan hardware et software
- :: les coûts généraux ainsi que les coûts d'administration système devaient être réduits
- :: la mobilité des utilisateurs devait être augmentée (offrir simultanément des postes de travail internes et externes flexibles et mobiles)
- :: une infrastructure de télécommunication multi-sites ; des standards industriels ouverts
- :: une disponibilité maximale
- :: des postes de travail contemporains et modernes
- :: l'homogénéité grâce à un système VoIP / IPBX confortable
- :: le cryptage (incluant chaque réseau et chaque appareil)
- :: la migration en douceur, tout en utilisant les éléments IT existants

Le projet fit l'objet d'un appel d'offre dans toute l'Europe et fut remporté par la société effexx avec la solution innovaphone. Deux défis particuliers y étaient attachés : d'une part l'installation toute entière devait être bouclée en 5 mois au maximum. D'autre part, les différents sites disposaient de réseaux totalement différents de fournisseurs différents, en partie avec Network Address Translation (NAT).

Le client - Novitas BKK

- Avec ses 400.000 assurés, Novitas BKK est aujourd'hui l'une des plus grandes caisses primaires d'assurance maladie en Allemagne
- La vision initiale datant de 1828 – une communauté solidaire de tous les assurés - demeure aujourd'hui encore sa philosophie
- En 2010 Novitas BKK a fusionné avec ktpBKK

Le challenge

- Infrastructure de communication VoIP, multi-sites avec standards ouverts
- Réduction des coûts de l'administration système
- Migration en douceur en utilisant les éléments IT existants



Installation et architecture technique de la solution

Novitas BKK dispose d'un site principal à Duisburg et d'une seconde grande filiale à Essen. 32 petites et moyennes filiales de 5 à 90 employés environ, viennent s'y ajouter, qui furent toutes intégrées au nouveau système de communication VoIP homogène. 1000 employés environ, répartis sur tous les sites, devaient donc ainsi être équipés d'une solution VoIP.

Au site principal de Duisburg une passerelle VoIP innovaphone IP6010 a été mise en place en tant que système central. Une copie virtuelle de la solution VoIP innovaphone a été installée sur l'environnement VMWare existant. Ceci a permis de réaliser un niveau de sécurité supplémentaire. La connexion au réseau public (RNIS) a lieu via 4 passerelles T2 (S2M) séparées. Même dans le cas de plusieurs défaillances des lignes réseaux BKK Novitas resterait accessible pour ses clients.

Le système de centre d'appel existant a été connecté au système principal de Duisburg. Un routage d'urgence a été établi avec à la solution VoIP innovaphone, en cas de défaillance du centre d'appel. Ceci assure la joignabilité même en cas de situations exceptionnelles.

A Essen une passerelle VoIP IP6010 a été installée en tant qu'esclave. Ainsi la pleine redondance est-elle assurée par un système PBX supplémentaire également redondant – en cas de défaillance du site de Duisburg, l'IP6010 de Essen prendrait immédiatement le relai de toutes les fonctionnalités. La plupart des sites plus petits sont également installés en tant qu'« esclaves » et disposent ainsi également d'une fiabilité maximale. Il existe aussi d'autres très petites filiales, simplement équipées d'un téléphone IP et qui ne disposent pas d'une ligne réseau individuelle. Tous les postes de travail mettent à la disposition des employés des téléphones IP, une ligne fax directe, ainsi qu'un logiciel d'agent de centre d'appels. Ainsi la joignabilité est-elle assurée même en cas de situation exceptionnelle.

L'installation de la nouvelle solution innovaphone a duré 5 mois au total. Pendant cette période, aucun problème notable ne s'est produit, seul le fait que les réseaux des différents sites provenaient de nombreux fournisseurs différents, ce qui avait entraîné des concertations laborieuses, s'était révélé relativement fastidieux.

Satisfaction des employés et perspectives

Au début, les employés se sont vus confrontés avant tout avec un problème de « luxe » – l'amélioration de la qualité vocale, totalement inhabituelle pour eux, était même ressentie parfois comme perturbante. Ce problème a été

La solution

- Passerelle VoIP innovaphone IP6010 en tant que système central à Duisburg
- Passerelle VoIP innovaphone IP6010 à Essen, mise en place en tant qu'« esclave » assure la totale redondance
- Téléphones IP innovaphone IP222



Passerelle VoIP innovaphone IP6010

Les avantages pour le client

- Solution VoIP évolutive sans limitation du nombre d'utilisateurs
- Augmentation de la mobilité des utilisateurs
- Administration facile qui fait gagner du temps



résolu après l'activation du Codec G.711. Egalement inhabituels pour certains employés, les combinés plats et relativement légers des téléphones IP IP222. Des micro-casques USB compatibles ont permis de satisfaire ces employés. L'administration et la maintenance centralisées du système innovaphone est l'un des grands avantages. Marc Illbruck de l'organisme BKK Novitas affirme : « Etant donné que nous avons un accès direct à tous les éléments du système nous pouvons agir rapidement. En outre, même si l'administration est totalement différente de celle nos anciennes installations, elle est facile à assimiler et à utiliser. »

Les avantages économiques attendus grâce à la nouvelle solution se feront également sentir. Selon les prévisions actuelles, les coûts pour la nouvelle acquisition seront amortis après 3 ans à dater de l'achat. Pour l'avenir il est envisagé d'intégrer à l'infrastructure d'autres applications de communications unifiées innovaphone. En tout cas, d'autres sites seront intégrés à l'infrastructure dans le cadre de fusions.



Téléphone IP innovaphone IP222

innovaphone AG

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

Copyright © 2000-2014 innovaphone® AG.
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.
Photos: Novitas BKK.

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