innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS

innovaphone Case Study

Rustichella d'Abbruzzo, fabricant de pâtes artisanales par excellence, mise aussi sur l'excellence pour la téléphonie avec la solution VoIP d'innovaphone

Rustichella d'Abruzzo

Les activités commerciales de la société commencèrent en 1924 lorsque Gaetano Sergiacomo, le grand-père maternel du propriétaire actuel et fils d'une famille de célèbres meuniers, décida de fonder la société « Pastificio Gaetano Sergiacomo ».

Depuis lors, la « Pasta di Tanuccio » est appréciée dans les meilleurs restaurants du monde entier - par le DEAN & DELUCA à New York, par exemple. Un client italien, que tout le monde connait ? Luciano Pavarotti.

« Nous voyageons tous les ans dans 60 pays du monde entier, pour présenter nos pâtes en leur qualité d'ambassadrices « Made in Italy » et d'un mode de vie respectueux de la tradition, de la qualité et de l'artisanat! »

Maria Stefania Peduzzi
Directrice Rustichella

Tradition et innovation : l'union parfaite

« Nous sommes présents dans 63 pays, de l'Australie jusqu'aux Etats-Unis, avec un chiffre d'affaires qui provient à 80% de l'étranger. Nous garantissons des produits artisanaux avec une semoule de haute qualité coulée dans des moules en bronze. » explique Giancarlo D'Annibale, CEO de Rustichella. « Notre famille œuvre en commun pour un maximum de résultats, toutes les ressources sont essentielles - y compris bien-sûr la technologie. Nous nous sommes rendus compte que la forte croissance de la communication entre les sites de l'entreprise et les clients à l'étranger nécessitait une solution de communication moderne, équipée de fonctionnalités de pointe et permettant de réduire les coûts. Nous avons pris la décision d'utiliser la VoIP et opté pour une solution innovaphone. »

Une infrastructure à renouveler

« Nous avions un système de téléphonie IP propriétaire, 3Com NBX avec 50 utilisateurs environ. Rustichella voulait activer des connexions VoIP, afin d'augmenter le nombre de communications possibles et réduire simultanément les coûts. La solution NBX, bien que supportée par nous, n'avait plus été développée depuis près de 7 ans par HP qui avait racheté 3Com. », explique Paolo Bocci, Directeur de la société TED Ingeneria di Sistemi, revendeur innovaphone en Italie qui a suivi le projet. Rustichella désirait des téléphones avec une interface moderne, des fonctionnalités de communications unifiées, ainsi qu'un poste opérateur évolué. En outre, pour faciliter la gestion des nombreux appels commerciaux, on souhaitait également l'affichage des noms des clients sur le téléphone et non pas seulement leur numéro. La société TED, SSII attitré de Rustichella depuis des années, avait été chargée pour ce projet aussi, de la conception de la nouvelle infrastructure. »

Projet et solutions mises en œuvre

Au siège social à Pianella une passerelle VoIP IP800 a été installée et connectée via liaisons radio avec les deux sites de production et d'entrepôt éloignés. Les téléphones de type IP110 ont été remplacés par des modèles IP111 avec une interface graphique correspondant au logiciel de communications unifiées myPBX. Tous les utilisateurs accèdent désormais à myPBX. Une application iQM (innovaphone Queue Monitor) est utilisée, pour superviser le centre d'appel, contrôler les temps de réponse et permettre le suivi des appels manqués. Le Reporting fonctionne sur la plateforme d'application. Une App a été installée sur les smartphones des cadres dirigeants, permettant de les utiliser en tant que

Le client – Rustichella d'Abruzzo

- La société fondée en 1924 dans les Abruzzes commercialise ses produits dans 63 pays
- La production de pâtes selon des méthodes strictement artisanales avec des moules en bronze est complétée par des sauces, des anchois et de l'huile etc.
- Certifié selon ISO9000, 14000, BRC, IFS

Le challenge

- Modernisation de l'infrastructure de communication
- Fonctionnalités de communications unifiées
- Intégration des interphones à tous les téléphones
- Réduction des coûts de téléphonie

« Confronté souvent aux vieux stéréotypes sur les pâtes, au cours de mes voyages dans 60 pays du monde, je n'ai de cesse que de faire apprécier l'authenticité du produit, basée sur le respect de la tradition, de la qualité et de l'artisanat ! »

Gianluigi Peduzzi
Président

téléphones internes et avec toutes les fonctionnalités de communications unifiées. Les interphones vidéo ont également été connectés : désormais on peut répondre au téléphone pour voir qui est à l'entrée et ouvrir.

Une situation présente satisfaisante et un regard sur les projets futurs

La nouvelle solution a également amélioré le rapport avec les clients et fournisseurs, ce qui a permis de réaliser des économies importantes sur les redevances et les communications téléphoniques. L'installation d'une App sur le smartphone, en particulier, permet de communiquer à l'étranger sans aucun frais d'itinérance. La solution innovaphone a pleinement répondu aux attentes du client en termes de facilité d'utilisation, de configuration, de fiabilité et d'exhaustivité des fonctionnalités disponibles.

« Nous prévoyons de développer notre centre d'appels et de donner aux clients la possibilité de téléphoner ou visiophoner via WebRTC directement sur le site de notre société, plus particulièrement sur la page web http://www.casa-rustichellain.com/contatti/ » conclut Giancarlo D'Annibale. « Par ailleurs, nous prévoyons également d'activer le contrôleur Session Border Controller, afin de renforcer les mesures de sécurité - aussi en vue de l'expansion prévue des services mis à la disposition de nos clients et fournisseurs. »

La solution

- Passerelle VoIP innovaphone IP800
- Téléphones innovaphone IP111
- myPBX pour tous les utilisateurs
- Solution de communications unifiées innovaphone

Les avantages pour le client

- Réduction radicale des frais de téléphonie
- Poste opérateur évolué; possibilité de gérer plus d'appels
- Grande évolutivité, développement adapté sur mesure à la croissance de la société
- Aucun frais d'itinérance

En bref

Le client :

Rustichella d'Abruzzo

- La société fondée en 1924 dans les Abruzzes commercialise ses produits dans 63 pays
- La production de pâtes selon des méthodes strictement artisanales avec des moules en bronze est complétée par des sauces, des anchois et de l'huile etc.
- Certifié selon ISO9000, 14000, BRC, IFS

Le challenge :

- Modernisation de l'infrastructure de communication
- Fonctionnalités de communications unifiées
- Intégration des interphones à tous les téléphones
- Réduction des coûts de téléphonie

La solution :

- Passerelle VoIP innovaphone IP800
- Téléphones innovaphone IP111
- myPBX pour tous les utilisateurs
- Solution de communications unifiées innovaphone

Les avantages pour le client :

- Réduction radicale des frais de téléphonie
- Poste opérateur évolué; possibilité de gérer plus d'appels
- Grande évolutivité, développement adapté sur mesure à la croissance de la société
- Aucun frais d'itinérance

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 © 2016 innovaphone® AG. (E 08/2016)
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS

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