

innovaphone Case Study

La société Strehlow GmbH fait confiance à la solution VoIP et de communications unifiées innovaphone



Strehlow GmbH

Les 370 employés de l'entreprise familiale Strehlow GmbH située à Magdebourg se consacrent depuis plus de 25 ans aux soins à la personne à domicile, dans les hôpitaux, dans les centres de rééducation et institutions d'aide aux personnes âgées. Outre le siège social de Magdebourg, la SARL de services de soins à la personne possède encore trois autres centres dans cette ville.

Pour améliorer la joignabilité du personnel, un système innovaphone PBX remplace désormais avantageusement l'ancienne installation téléphonique obsolète défaillante.



La facilité d'administration, l'évolutivité du logiciel, la flexibilité du modèle de licences, la haute fiabilité avec backup et structure redondante étaient également des points décisifs en faveur du système innovaphone PBX !



Florian Hänschke
Responsable du Service Informatique
chez Strehlow GmbH

Le déploiement final chez Strehlow n'a duré que 6 heures



Membres du personnel

La fréquence des pannes de l'ancien système téléphonique chez la société Strehlow GmbH avait rendu impérative la complète restructuration de la communication de l'entreprise. En coopération avec le prestataire MDCC Magdeburg-City-Com GmbH différentes solutions alternatives avaient été examinées. Les points suivants figuraient dans le cahier des charges :

- :: Solution de téléphonie sur IP
- :: Optimisation du routage des appels par un SVI (Serveur Vocal Interactif)
- :: Connexion TAPI
- :: Fax numériques
- :: Haute disponibilité

Florian Hänschke, Responsable du Service Informatique chez Strehlow, explique la décision en faveur d'une solution de téléphonie sur IP et de communications innovaphone : « En fait, aucune des solutions que nous avons examinées ne couvrait exactement toutes les exigences. Le grand avantage du système innovaphone est la bonne intégration de la solution Voxtron, qui assure un routage intelligent des appels. C'est cette combinaison qui a répondu à toutes les exigences. » Florian Hänschke énumère d'autres points décisifs en faveur du système innovaphone PBX : « facilité d'administration, évolutivité du logiciel, flexibilité du modèle de licences, haute fiabilité avec backup et structure redondante ». Il y avait également tous les avantages inhérents à la téléphonie sur IP : l'interconnexion de tous les sites de la société par des connexions fixes dédiées, ainsi que la possibilité d'intégrer celles-ci judicieusement au système téléphonique.

Mise en œuvre technique et défis particuliers

Avec la société MDCC, Strehlow GmbH avait trouvé un partenaire régional professionnel qui a supervisé le projet avec compétence, toujours disponible pour toutes les questions de support. L'ensemble de l'infrastructure qui devait être intégrée à la nouvelle solution innovaphone, comprenait le siège social de la société Strehlow à Magdebourg ainsi que trois autres sites de l'entreprise également à Magdebourg. Une passerelle VoIP innovaphone IP0010 avec système innovaphone PBX a été installée dans le centre de données du siège social. La passerelle ne dispose d'aucune interface RNIS, mais uniquement d'une connexion SIP. Deux adaptateurs analogiques innovaphone IP28 sont connectés à l'IP0010 pour l'intégration d'appareils analogiques tels que les fax

Le client - Strehlow GmbH

- PME familiale du secteur de la santé
- Emploie environ 370 personnes au siège social et trois autres filiales à Magdebourg
- Fait partie des entreprises leaders à l'échelle nationale du marché des soins



Passerelle VoIP innovaphone IP0010

Le challenge

- Migration du siège social et de trois autres sites de l'entreprise
- Réduction des coûts de communication
- Administration par le service IT interne

etc. Les trois autres succursales à Magdebourg sont connectées directement au PBX principal via lignes WAN du fournisseur local de services de télécommunication MDCC. En ce qui concerne les terminaux, environ 100 téléphones IP innovaphone IP241 ont été connectés au siège social et 30 IP 241 dans les autres sites. 10 terminaux innovaphone DECT sont également disponibles pour la téléphonie dans l'entrepôt. 15 licences UC-Client ont été acquises pour utiliser la solution de communications unifiées innovaphone. Toutes les multiples fonctionnalités UC du système innovaphone PBX, comme la visiophonie, le chat, l'affichage présence, les conférences audio et vidéo, le partage d'application sont disponibles avec le logiciel web de communications unifiées, myPBX. En cas de trafic téléphonique très important la société Strehlow a aussi la possibilité d'utiliser en plus le logiciel Voxtron Call Center.

Interrogé sur la durée de l'installation de la nouvelle solution, Florian Hänschke répond : « Comme les travaux préliminaires avaient déjà été entrepris par le prestataire MDCC, nous n'avons mis que 6 heures pour le déploiement final. Un employé avait été chargé en interne des préparatifs préliminaires pendant environ 3 mois jusqu'au déploiement. Aucun incident notoire n'est survenu pendant la durée du projet. »

Satisfaction du personnel et projets ultérieurs

Chez Strehlow GmbH le personnel est très satisfait de la nouvelle solution. « Un des avantages, c'est que les appareils peuvent être utilisés de manière intuitive, ce qui réduit la durée de formation à un minimum », résume Florian Hänschke. « D'autre part le gain en matière de convivialité est énorme par rapport au système précédent, qui, il faut bien le reconnaître, ne disposait que de quelques-unes des fonctionnalités aujourd'hui courantes. C'est surtout l'annuaire central du système innovaphone PBX qui représente un immense progrès. » La qualité vocale n'a pas baissé par rapport à un système de télécommunications conventionnel. Le personnel du service Informatique interne est ravi « de la facilité de maintenance et de la fiabilité du système innovaphone PBX » assure Florian Hänschke. En ce qui concerne le bilan économique, les avantages de la nouvelle solution sont difficilement quantifiables financièrement : « Globalement, nous parlons d'un volume d'investissement important dans la téléphonie. Il ne faut pas oublier toutefois que cela comporte également les coûts des connexions internet fixes, qui n'existaient pas auparavant. D'autre part bien-sûr, des réductions de coûts ont pu être atteintes grâce au SVI et CTI. En tout et pour tout, le choix du système innovaphone PBX était une bonne décision », conclut Florian Hänschke.

En ce qui concerne le développement futur de l'infrastructure de communication chez le prestataire de santé Strehlow, un certain nombre de points sont encore prévu au programme – entre autres le développement des modules SVI, l'installation d'un routage basé sur les compétences (SBR – skills based routing), ainsi que l'intégration d'autres sites de la société.



La solution

- Système innovaphone PBX basé sur une passerelle VoIP IP0010
- Téléphones IP innovaphone IP241
- Logiciel de communications unifiées innovaphone myPBX



Les avantages pour le client

- Maintenance et administration faciles par le service IT interne
- Réduction des coûts de maintenance
- Gestion des appels conviviale et sans difficultés
- Simplicité d'utilisation et évolutivité
- Utilisation des multiples fonctionnalités UC comme la visiophonie, le chat, l'affichage présence, par exemple

En bref



Le client :

Strehlow GmbH

- PME familiale du secteur de la santé
- Emploie environ 370 personnes au siège social et trois autres filiales à Magdebourg
- Fait partie des entreprises leaders à l'échelle nationale du marché des soins

Le challenge :

- Migration du siège social et de trois autres sites de l'entreprise
- Réduction des coûts de communication
- Administration par le service IT interne

La solution :

- Système innovaphone PBX basé sur une passerelle VoIP IP0010
- Téléphones IP innovaphone IP241
- Logiciel de communications unifiées innovaphone myPBX

Les Avantages pour le client :

- Maintenance et administration faciles par le service IT interne
- Réduction des coûts de maintenance
- Gestion des appels conviviale et sans difficultés
- Simplicité d'utilisation et évolutivité
- Utilisation des multiples fonctionnalités UC comme la visiophonie, le chat, l'affichage présence, par exemple

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 06/2016)
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques

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

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS