

innovaphone Case Study

La société commerciale TEDi opte pour une solution de communication innovaphone pour interconnecter ses filiales



La société commerciale TEDi :

Le fournisseur de produits non-alimentaires TEDi implanté à Dortmund en Rhénanie-du-Nord-Westphalie, propose des articles de consommation courante, tels que des jouets, des articles de papeterie, de droguerie et de bricolage dans des magasins de proximité.

TEDi exploite 1.400 filiales dans toute l'Europe avec 10.000 employés environ et est implanté en Allemagne ainsi qu'en Autriche, en Slovaquie, en Slovaquie et aux Pays-Bas.

Un PABX conventionnel qui n'était plus en mesure de répondre aux exigences croissantes et qui aurait requis une modernisation onéreuse est à l'origine de la prise de décision en faveur d'un système innovaphone PBX.



La solution innovaphone est plus économique que l'ancien système de communication, étant donné que nous pouvons effectuer de nombreux réglages sans faire appel à des prestataires externes !

Thomas Hauck
Responsable Informatique TEDi



La solution innovaphone convainc par sa simplicité d'utilisation et la diversité des applications possibles

TEDi a connu ces dernières années une forte croissance requérant notamment des ajustements au niveau de l'infrastructure de télécommunication. Le logiciel du système Siemens HiPath 4000 qui était en place, aurait dû être mis à jour, afin de pouvoir intégrer de nouvelles licences pour des utilisateurs supplémentaires. Il s'était avéré que l'intégration d'applications évoluées au système existant, telles que l'affichage de la disponibilité, le poste opérateur ou une solution CTI, n'aurait été possible qu'au prix de grands efforts techniques. A la recherche d'un nouveau système IPBX l'attention s'était très vite portée sur innovaphone en tant que constructeur, étant donné qu'on avait déjà eut une expérience positive avec le spécialiste de téléphonie IP et de communications unifiées dans une filiale en Autriche. « La solution innovaphone à Vienne nous a convaincus par sa simplicité d'utilisation et la variété des applications possibles, » dit Thomas Hauck, Responsable Informatique chez TEDi.

Parallèlement à innovaphone, Lync avait été considéré comme une alternative possible parce que TEDi avait déjà un environnement Microsoft. Cependant la solution Lync à l'époque n'était pas encore en mesure de couvrir toutes les fonctionnalités d'un PABX traditionnel. Contrairement au système innovaphone PBX, qui lui, allie le confort habituel de la téléphonie aux applications évoluées d'une solution de communications unifiées. « La solide intégration Microsoft dans le client de communications innovaphone myPBX nous a convaincus. Les informations de présence peuvent être affichées par exemple directement à partir du calendrier Outlook. De même, les appelants qui font partie des contacts sont affichés et des contacts peuvent être appelés directement depuis Outlook ou avec certaines combinaisons de touches depuis d'autres applications », explique Thomas Hauck en poursuivant : « il était crucial pour nous de pouvoir réaliser de manière centralisée l'interconnexion des filiales à l'étranger avec le système innovaphone PBX. » En outre, chez TEDi on utilise une solution pour l'interaction client, le Centre de communication Voxtron de Enghouse Interactive, qui est certifiée pour le système innovaphone PBX et qui a pu être facilement intégrée à la nouvelle infrastructure de communication.

Les défis : une migration en douceur et une intégration maximale

La possibilité de migrer progressivement avec le système innovaphone PBX vers la technologie VoIP, était un avantage décisif lors de l'installation chez TEDi. Le PBX existant et le nouveau système innovaphone PBX devaient fonctionner en parallèle, de sorte que les nouveaux composants puissent être ajoutés progressivement jusqu'au remplacement définitif de l'ancien système.



Exterieur d'une filiale TEDi

Le client : TEDi

- La société TEDi a établi sa marque en tant que fournisseur de produits non-alimentaires dans toute l'Allemagne
- Emploie environ 10.000 personnes dans 1.400 filiales à travers l'Europe
- Filiales en Allemagne, en Autriche, en Slovaquie, en Slovaquie et aux Pays-Bas

Le challenge :

- Infrastructure informatique et téléphonique vétuste
- Migration étape par étape vers la technologie VoIP et ajout progressif des nouveaux composants sur tous les sites
- Intégration d'une solution Call Center de Voxtron

Une autre condition prévoyait le maintien du plan de numérotation existant, ce qui supposait aussi que l'ancien et le nouveau PBX soient interconnectés. En outre, de nombreux réglages étaient nécessaires pour le routage.

Le siège de TEDi à Dortmund a été équipé avec une passerelle VoIP innovaphone IP6010, des passerelles VoIP innovaphone IP800 sont utilisées dans les filiales à l'étranger. Pendant la phase de restructuration, l'IP6010 a été connectée aux deux connexions RNIS multiplex existantes, elles mêmes connectées au système existant en fonction du numéro. Au terme de la restructuration l'ancien système sera déconnecté. En raison des bonnes conditions d'approvisionnement et de la haute fiabilité du système innovaphone PBX, un environnement redondant n'a pas été tenu pour nécessaire. Les postes de travail des collaborateurs de TEDi ont été équipés de téléphones IP de type IP222 et du client UC myPBX. Toutes les fonctionnalités de la solution de communications unifiées innovaphone sont ainsi disponibles, comme par exemple l'intégration Outlook, l'affichage de la présence, le chat, la visiophonie, le partage d'applications et bien d'autres. Certains postes de travail disposent en outre du « Voxtron Communication Center 2014 » qui fournit à la société TEDi différentes fonctionnalités, comme le téléphone SIP, le reporting, l'accès permanent à la base de données Oracle et l'utilisation d'un système de rappel semi-automatisé.

Processus d'installation simple, maintenance et administration facilitée

L'installation de base du système innovaphone PBX s'est déroulée en 4 jours ouvrés. La complexité des paramètres de routage a cependant occasionné quelques jours de travail supplémentaires. La solution Voxtron a été intégrée plus tard mais n'a demandé que 2 jours ouvrés environ.

Questionné sur les difficultés rencontrées dans le cadre de la restructuration, Thomas Hauck répond : « Les seules difficultés ont été causées par la complexité du routage entre l'ancien et le nouveau système. En fonction de la direction de l'appel, des chiffres ont dû être supprimés ou rajoutés et routés en conséquence. Grâce aux fonctions de Logging d'innovaphone, les erreurs ont pu être rapidement découvertes et solutionnées. » Avec un résultat très satisfaisant, comme le souligne Thomas Hauck : « La maintenance et l'administration du nouveau système sont désormais beaucoup plus faciles. La navigation dans le menu du système innovaphone PBX et des terminaux est intuitive et pratiquement auto-explicative. Même les employés non-formés peuvent utiliser les fonctions de base et au-delà. »

L'attente des responsables informatiques a été entièrement satisfaite puisque « les fonctions comme les annonces, les fax et le CTI jusque-là prises en charge par des fournisseurs tiers, sont intégrées à la nouvelle solution de communications unifiées innovaphone, pour faciliter la maintenance et augmenter la rentabilité », loue Thomas Hauck. En matière de rentabilité, il est avantageux que le système innovaphone PBX soit extrêmement compact et

La solution :

- Migration en douceur
- Passerelles VoIP : IP6010, IP800, terminaux IP IP222, client myPBX sur les postes de travail
- Installation de base en 4 jours ouvrés



Espaces Vente chez TEDi

Les avantages pour le client :

- Simplicité d'utilisation simple et diversité des applications possibles
- Maintenance et administration facilitées
- Réduction des frais de fonctionnement et de maintenance
- Evolution vers les communications unifiées

ne prenne que très peu de place. « Les frais de fonctionnement sont en tout cas plus faibles, puisqu'au lieu de 26 unités de hauteur pour deux racks et le système téléphonique, une seule unité de hauteur dans le rack est désormais requise pour un seul appareil. Ainsi nous économisons de la place et de l'énergie », conclut Thomas Hauck. En outre, les frais de maintenance et d'installation sont beaucoup plus faibles qu'avec le modèle précédent : « La solution innovaphone est plus économique que l'ancien système de communication, étant donné que nous pouvons effectuer de nombreux réglages sans faire appel à des prestataires externes et que les coûts pour le logiciel et le matériel sont d'un niveau tout à fait acceptable. »

C'est pour toutes ces raisons que, dès le départ, le nouveau système a été très bien accepté par les employés : « Contrairement à d'autres nouveautés lancées, il n'a pas fallu de préparation préalable pour le faire accepter. Les employés ont immédiatement été enthousiasmés par les terminaux et le client de communications unifiées myPBX – et les administrateurs par la manipulation du système innovaphone PBX. A cet égard, on peut vraiment parler d'une grande satisfaction », assure Thomas Hauck.

Au vu de ce bilan positif, il est clair que, dans un avenir proche, d'autres filiales à l'étranger vont être équipées avec la solution innovaphone et connectées au siège de l'entreprise.



Téléphone IP innovaphone IP222

D'un coup d'oeil



Le client:

TEDi

- La société TEDi a établi sa marque en tant que fournisseur de produits non-alimentaires dans toute l'Allemagne
- Emploie environ 10.000 personnes dans 1.400 filiales à travers l'Europe
- Filiales en Allemagne, en Autriche, en Slovénie, en Slovaquie et aux Pays-Bas

Le challenge:

- Infrastructure informatique et téléphonique vétuste
- Migration étape par étape vers la technologie VoIP et ajout progressif des nouveaux composants sur tous les sites
- Intégration d'une solution Call Center de Voxtron

La solution:

- Migration en douceur
- Passerelles VoIP : IP6010, IP800, terminaux IP IP222, client myPBX sur les postes de travail
- Installation de base en 4 jours ouvrés

Les avantages pour le client :

- Simplicité d'utilisation simple et diversité des applications possibles
- Maintenance et administration facilitées
- Réduction des frais de fonctionnement et de maintenance
- Evolution vers les communications unifiées

innovaphone AG

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

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

innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS 