

innovaphone Case Study

Warema opte pour une solution IP moderne avec concept redondant intégré d'innovaphone



Warema

Le gestionnaire de la lumière du soleil Warema, produit et commercialise depuis plus de 60 ans des solutions individuelles de protection solaire et de systèmes de commande à la pointe de la technologie. Active dans le monde entier, l'entreprise familiale de la deuxième génération qui emploie près de 3500 personnes et a réalisé en 2014 un chiffre d'affaire de 404 Millions d'euros.

Le département informatique qui compte plus de 70 collaborateurs est chargé des tâches courantes en matière de services IT et contribue à l'accroissement de la compétitivité du Groupe Warema par une optimisation et une innovation continues. C'est elle également qui a examiné les solutions VoIP du marché et qui s'est finalement prononcée pour un système VoIP innovaphone, une fois le contrat de l'installation hybride obsolète arrivé à son terme.



Nous sommes très satisfaits de nos nouvelles solutions innovaphone et également très satisfaits de la mise en œuvre du projet par le partenaire IBIS et le constructeur innovaphone !



Sebastion Scheer

Administrateur Réseau et Système et responsable du projet

Warema était à la recherche d'une solution de communication homogène et globale avec des applications comme l'affichage de la disponibilité, Office Integration, des softphones et plus

Mis à part les coûts de maintenance élevés pour l'installation de télécommunications en place, il y avait encore d'autres considérations pour remplacer celle-ci par un système de télécommunications moderne : justement à cause des nombreux sites dispersés – Warema compte 30 sites de production et de distribution dans le monde – une solution IP moderne avec concept multi-sites intégré semblait particulièrement indiquée. Outre les améliorations économiques en découlant, c'est la modernisation des possibilités de communication par des applications comme l'affichage de la disponibilité, Office Integration, softphones etc. qui passait au premier plan.

Avant de se décider pour une solution innovaphone, les responsables avaient tout d'abord observés les solutions Softswitch des leaders du marché et testés et analysés les systèmes courants sur le marché.

Le choix s'est basé sur un cahier des charges précis, le nouveau système devant répondre aux exigences suivantes :

- :: Administration simple
- :: Solution UC-/CTI
- :: Concept multi-sites judicieux
- :: Concept One-Number
- :: Remplacement DECT
- :: Meilleures conditions économiques
- :: Evolutivité flexible à tout moment
- :: Réduction des couts grâce au matériel standard, une maintenance bon marché et réduction des efforts de travail dans le domaine de la téléphonie

Plusieurs aspects ont été déterminants pour la décision : mis à part la grande fiabilité de la solution innovaphone, la grande simplicité d'administration qu'il s'agisse des activités quotidiennes et des mises à jour du système, justifiait également ce choix du système innovaphone PBX. Celui-ci est évolutif à volonté et offre une solution sur mesure judicieusement dimensionnée pour chaque filiale – un argument important pour une entreprise comme Warema, avec ses nombreux sites distants et parfois de plus petite taille. Un autre aspect était en outre le concept de sécurité redondant de la solution innovaphone, qui assure un niveau élevé de fiabilité sur le site principal comme sur les sites décentralisés. Le système innovaphone permettait également d'installer une solution VMware, de réaliser un concept de numérotation homogène et en option, la



Le client - Warema

- L'entreprise familiale développe et produit depuis plus de 60 ans des solutions de protection solaire individuelles
- 19 filiales en Allemagne
- Warema emploie environ 3.500 personnes dans 30 sites de production et commerciaux à travers le monde

Le challenge

- Disponibilité de la téléphonie à assurer pendant toutes les phases de la restructuration
- Délai imparti de 5 mois pour la mise en oeuvre technique
- Solution homogène sur tous les sites de l'entreprise ainsi qu'un concept de numérotation uniforme
- Evolutivité flexible
- Administration simple

possibilité de passer à un Trunk SIP dans un futur proche. Sebastian Scheer, Administrateur Réseau et Système et responsable du projet, ajoute : « Pour finir, les réflexions économiques ont parlé en faveur d'innovaphone – la solution s'est révélée extrêmement intéressante en termes de coûts. »

Réalisation technique et déploiement

Le plus gros challenge technique rencontré lors de la restructuration de l'infrastructure de communication chez Warema, résidait dans le fait que la téléphonie devait fonctionner à 100% pendant toute les phases de la restructuration. En outre, les délais prescrits étaient calculés relativement justes : en raison de la date d'expiration de contrats de location courants, le délai imparti entre la signature du contrat jusqu'à la restructuration des nouveaux ports sur le nouveau système était de seulement cinq mois. « On avait donc prévu une journée pour le remplacement et la formation pour chacune des 19 filiales avec 30 ports en moyenne », explique Sebastian Scheer. « En fin de compte à la fin de l'installation, 1.650 Ports avaient changé de plateforme, 1.530 téléphones IP environ avaient été installés et près de 220 utilisateurs DECT avaient été équipés d'un nouveau téléphone mobile. »

Le scénario installé chez Warema avec la solution innovaphone est aussi complexe que sophistiqué : un IPVA (innovaphone Virtual Appliance) sert de PBX maître au siège à Marktheidenfeld sur un environnement VMware High Availability Cluster, réparti sur deux centres de données. Deux passerelles VoIP IP1060 assurent l'accès au réseau public, elles-mêmes installées de manières redondantes par mesure de sécurité. Une disponibilité encore plus grande est assurée par une IP3010 installée sur un site éloigné de Warema à Marktheidenfeld et où il y a un autre accès réseau public. Ce site prend le relais des fonctions de l'IPVA en cas de dysfonctionnement total. Chaque filiale en Allemagne et en Europe de l'entreprise, qui compte 19 sites, est équipée d'une passerelle innovaphone VoIP IP800 en tant que PBX esclave, qui gère la communication VoIP via MPLS et qui fournit simultanément l'accès au réseau local. Un autre site Warema se trouve à Limbach-Oberfrohna et est équipé d'une IP3010, elle-aussi installée en tant qu'esclave. Pour la connexion des appareils analogiques comme les fax, interphones, barrières automatiques ou sonneries, on utilise des adaptateurs IP innovaphone IP28. Quelques IP21 décentralisés sont également utilisés. Comme terminaux, Warema a choisi les téléphones IP design innovaphone IP222, qui imposent de nouveaux critères en termes de technologie et de design. Dans les usines de production on utilise les téléphones IP innovaphone IP110 et IP111 en tant que téléphones muraux. XCAPI de la société TE-SYSTEMSMS réalise la connexion du serveur fax.

La nouvelle solution de communications devait répondre à des exigences très différentes en fonction du département et du poste de travail : dans les services commerciaux de Warema on téléphone beaucoup via micros-casques, surtout sans fil via EHS (Electronic Hook Switch / kit micro-casque sans fil). Sur pratiquement tous les postes de travail au bureau de l'entreprise il y avait un



Production de solutions de protection solaire individuelles

La solution

- IPVA au siège de l'entreprise à Marktheidenfeld, deux IP1060 redondantes, une IP800 par filiale en Allemagne en tant que PBX esclave et une IP3010 à Limbach, analogique vers les autres sites
- Logiciel de communications unifiées myPBX
- Téléphones IP innovaphone : téléphone design IP222, IP110 et IP111



Téléphone IP innovaphone IP222

besoin de fonctionnalités UC, surtout Présence et intégration Outlook. Sur les postes de travail opérateur on avait besoin de micros-casques et d'informations de présence, de téléphones sans fils pour être joignable dans tous les locaux de l'entreprise. Les softphones sont utilisés sur certains postes de travail au bureau, comme à domicile. Pour l'assistance technique il fallait une fonctionnalité centre d'appels.

Depuis l'installation de la nouvelle infrastructure, Warema utilise quasiment toute l'étendue de la solution de communications unifiées d'innovaphone, myPBX. myPBX permet de gérer tous les postes téléphoniques imaginables – téléphones fixes, mobiles ou softphones, peu importe. Le logiciel de communications unifiées myPBX rassemble différents éléments UC sous son interface homogène : la téléphonie IP classique, les conférences audio, les annuaires d'entreprise, les protocoles des communications, les informations de présence, la messagerie instantanée, le travail collaboratif, la visiophonie et les visioconférences. Thomas Barthold, Responsable Informatique chez Warema, explique : « Nous avons remplacé notre ancienne solution CTI par le logiciel UC innovaphone, qui couvre à quelques détails près, les fonctionnalités de l'ancienne solution et convainc par de nombreux points forts innovants et à utilisation intuitive. » Grâce au serveur LDAP Estos MetaDirectory les employés ont accès rapidement et facilement aux différentes coordonnées – annuaire téléphonique, annuaire LDAP ainsi que divers contacts des dossiers Exchange. La plateforme d'application Linux performante du système innovaphone PBX permet d'utiliser également en parallèle des applications Linux. Exchange Calendar Connector de la plateforme d'application Linux permet l'intégration Outlook et l'affichage d'informations de présence, nécessaire sur presque tous les postes de travail chez Warema. Le module Reporting fonctionne aussi sur la plateforme d'application Linux, qui assure le contenu des listes d'appels dans myPBX et sert à analyser les groupes de hotline. Pour analyser et optimiser la joignabilité chez Warema, on utilise une solution de la société Aurenz qui est parfaitement intégrable au système innovaphone PBX. Les trois postes opérateurs sont réalisés par innovaphone Operator. « Ce logiciel très sophistiqué fonctionne avec des micro-casques sur les ordinateurs des employés de la centrale téléphonique » explique Thomas Barthold. La hotline technique de Warema utilise la fonctionnalité Call Center du système innovaphone PBX. Il permet d'installer en peu d'ajustements des centres d'appels professionnels sur système innovaphone PBX. Des files d'attente avec annonces vocales et renvois d'appels, ainsi qu'un monitoring structuré régularisent le nombre d'appels entrants. La connexion dynamique d'agents supplémentaires permet aussi de soutenir provisoirement la hotline en période de pics d'appels et surcharge.

L'ancien système DECT, installé sur plusieurs sites de Warema et qui avait assuré la disponibilité sur tout le terrain de l'entreprise, a été remplacé par un service mobile. « Un des critères principaux pour cette décision était la fonction Mobilité de la solution UC innovaphone » poursuit Sebastian Scheer. Le concept innovaphone « one-number » du système innovaphone PBX a été utilisé



Logiciel de communications unifiées innovaphone myPBX



Système à lamelles de Warema

pour la solution mobile comme pour l'intégration de postes de travail à domicile. Grâce au système innovaphone PBX, les employés peuvent choisir s'ils préfèrent téléphoner avec le softphone, le micro-casque ou leur téléphone fixe. C'est toujours le numéro de l'entreprise qui est affiché, et l'employé peut déterminer avec le logiciel UC innovaphone quand, comment et où il est joignable.

Le déploiement s'est déroulé comme prévu et dans les délais prescrits : « De la livraison des premiers composants jusqu'à la connexion du dernier téléphone se sont déroulés exactement cinq mois » se souvient Sebastian Scheer et ajoute : « Pendant la première phase de l'installation nous avons été assistés par le partenaire innovaphone IBIS de Bindlach (près de Bayreuth en Bavière), qui a assuré au la bonne marche et prise en charge de l'installation, au siège de l'entreprise, des composants centraux du système innovaphone PBX comme serveurs et passerelles, en collaboration avec notre propre service informatique. Le reste du déploiement des téléphones et de l'IP28 au siège de la société a été effectué par notre propre service informatique tout comme l'installation des systèmes innovaphone PBX, de l'adaptateur analogique IP28 ainsi que les terminaux dans les filiales. »

Questionné sur la survenue d'éventuels problèmes ou dysfonctionnements pendant le processus d'installation, Sebastian Scheer répond « Pendant le déploiement il a eu un moment où l'IPVA s'est mis à redémarrer sporadiquement. Ce comportement inexplicable a empiré – mais la réaction a été immédiate. En très peu de temps, innovaphone avait analysé l'erreur et y avait remédié grâce à un firmware enregistré pendant la nuit. Le cauchemar était terminé. »

Conclusion et autres considérations

Lorsqu'on compare le cahier des charges de Warema avec la nouvelle solution innovaphone installée, on peut constater que tous les points importants ont pu être réalisés : la nouvelle solution de communications unifiées est très bien acceptée par les collaborateurs, l'administration et la maintenance ont été beaucoup simplifiées, toute l'installation a pu être mise en place dans les délais impartis sans interrompre le fonctionnement du trafic téléphonique courant. Elmar Kossack, Directeur Ingénierie Système chez Warema fait le point : « La maintenance et l'administration du système innovaphone PBX sont beaucoup plus simples que le modèle précédent. L'administration de routine, comme par exemple la création de nouveaux objets utilisateur, peut être facilement prise en charge par notre propre service IT. Grâce aux différentes possibilités de diagnostic et d'analyse, les erreurs sont découvertes et résolues plus rapidement. Dans l'ensemble nous n'avons pratiquement plus besoin de prestataires externes – ce qui contribue grandement bien-sûr à la réduction des coûts. »

L'aspect économique qui a joué un rôle crucial dès le départ dans le choix du système innovaphone, apparaît encore à un autre égard. Sebastian Scheer ajoute à ce titre : « Aux faibles frais de maintenance vient s'ajouter que nous sommes passés à une maintenance « du stock ». Les passerelles critiques en

Les avantages pour le client

- Une solution de communication évolutive à tout moment
- Disponibilité maximale
- Administration et maintenance beaucoup plus simples
- Réduction des coûts d'exploitation



Production de stores chez Warema



Communications unifiées (UC)

questions sont préconfigurées et stockées und peuvent être mises en place en temps record au besoin. » Dans l'ensemble Sebastian Scheer s'estime tout à fait satisfait : « Nous sommes très satisfaits de nos nouvelles solutions innovaphone et également très satisfaits de la mise en œuvre du projet par le partenaire IBIS et le constructeur innovaphone. En ce qui concerne IBIS, aucune il n'y a eu aucune exigence qui n'ait pu être réalisée, toutes les demandes et exigences ont été examinées et immédiatement solutionnées. Les dysfonctionnements ont été et sont toujours traités avec la priorité nécessaire. A aucun moment nous n'avons craint que le projet ne puisse être mené à terme. » Sur la base de cette expérience positive, les nouveaux développements chez innovaphone vont être observés très exactement à l'avenir, les nouveaux produits seront testés et éventuellement utilisés.



Passerelle VoIP innovaphone IP1060

D'un coup d'oeil



Le client :

Warema

- L'entreprise familiale développe et produit depuis plus de 60 ans des solutions de protection solaire individuelles
- 19 filiales en Allemagne
- Warema emploie environ 3.500 personnes dans 30 sites de production et commerciaux à travers le monde

Le challenge :

- Disponibilité de la téléphonie à assurer pendant toutes les phases de la restructuration
- Délai imparti de 5 mois pour la mise en oeuvre technique
- Solution homogène sur tous les sites de l'entreprise ainsi qu'un concept de numérotation uniforme
- Evolutivité flexible
- Administration simple

La solution :

- IPVA au siège de l'entreprise à Marktheidenfeld, deux IP1060 redondantes, une IP800 par filiale en Allemagne en tant que PBX esclave et une IP3010 à Limbach, analogique vers les autres sites
- Logiciel de communications unifiées myPBX
- Téléphones IP innovaphone : téléphone design IP222, IP110 et IP111

Les Avantages pour le client :

- Une solution de communication évolutive à tout moment
- Disponibilité maximale
- Administration et maintenance beaucoup plus simples
- Réduction des coûts d'exploitation

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 03/2016)
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

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

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS