



Cas client

Adriatica Press S.p.A. opte pour un système téléphonique VoIP innovaphone PBX performant aux nombreux composants de communications unifiées

Les connexions VoIP efficaces sur quatre sites avec une redondance absolue assurent un haut niveau de performance et un maximum de sécurité.



Les solutions de communications unifiées innovaphone améliorent la communication et l'interaction entre les différents services de la société

Un cappuccino, un croissant et le journal : cette habitude chère à bon nombre d'entre nous, c'est à la bonne organisation et à la ponctualité d'entreprises comme Adriatica Press S.p.A. que nous la devons.

Le client

- Commercialisation et distribution de publications telles que journaux, magazines, livres et autres articles
- 1300 revendeurs environ
- Couvre les régions des Marches et des Abruzzes

Adriatica Press S.p.A. commercialise et distribue des publications telles que journaux, magazines, livres et autres articles vendus par les kiosques en Italie dans les Marches et les Abruzzes. Une activité qui nécessite l'échange constant avec les maisons d'édition d'une part et avec les 1300 revendeurs d'autre part. L'infrastructure informatique et de communication revêt une très grande importance : « Les thèmes « high performance », intégration, sécurité et fonctionnalité sont absolument indispensables au bon fonctionnement de la communication. »

Avec pour objectif l'implémentation des services de communication correspondants dans le réseau de distribution basé TLC et SVI, Adriatica Press S.p.A. s'est adressé à la société



téléphone IP innovaphone IP240



Adriatica Press S.p.A.

TED Ingegneria dei Sistemi, depuis peu revendeur certifié innovaphone. Le scénario initial était clair : les centraux téléphoniques en place n'étaient plus en mesure d'assurer le flux croissant des communications. De surcroît ils étaient insuffisants en terme d'intégration IT et VoIP. La nécessité d'installer un centre d'appels requérait également un système téléphonique plus performant qui – à la demande du client – devait être non-proprétaire, basé sur les standards, fiable et facile à intégrer à l'infrastructure informatique de l'entreprise, déjà basée sur les meilleures solutions du marché.

« Outre le fait de pouvoir compter sur un système PBX performant à la pointe de la technologie, le client demandait que toute la variété des fonctionnalités de communications unifiées soit disponible » confirme Paolo Bocci, PDG de TED Ingegneria dei Sistemi. « Après une étude de marché, comme conséquence logique, nous avons proposé la solution innovaphone, qui s'est avérée optimale pour Adriatica Press S.p.A. »

Le cahier des charges du client contenait les points suivants : intégration IT maximale, connexion VoIP efficace, fiabilité de l'infrastructure, totale redondance de tous les sites ainsi que la fonctionnalité SVI.



Redondance maximale

Au total il s'agissait de connecter quatre sites : Pescara, Ancône, Avezzano et Civitanova Marche. Sur le site de Pescara, une passerelle VoIP innovaphone IP800 a été installée en tant que maître et une passerelle VoIP IP305 en standby. A Ancône on utilise une passerelle innovaphone IP800 en tant qu'esclave. La redondance entre les appareils est maximale : en cas de dysfonctionnement de l'IP800 locale, les numéros d'Ancône s'enregistrent sur Pescara, alors que tous les trunks SIP ont un enregistrement actif double sur les deux sites. Sur les deux autres sites, à Avezzano et Civitanova Marche, des adaptateurs analogiques IP22/IP28 ont été utilisés pour le support FAX. A Pescara la solution DECT déjà en place, a pu être facilement intégrée au système innovaphone PBX. Ceci présente un avantage majeur : alors que les téléphones fixes et DECT possédaient auparavant des numéros différents, les deux téléphones sont désormais attribués au même abonné avec un seul numéro. Estos Metadirectory assure la synchronisation LDAP entre les bases de données du client/fournisseur et le système téléphonique. Tous les téléphones et le logiciel innovaphone myPBX permettent une recherche par nom rapide et visualisent les interlocuteurs pour les appels entrants.

Le challenge

- Nouveau système téléphonique qui s'intègre à l'infrastructure IT existante
- Flexibilité, fiabilité, redondance sur tous les sites
- Performance élevée, sécurité maximale et utilisation facile
- Fonctionnalités de communications unifiées

En outre, une passerelle IP GSM haut de gamme a été intégrée à l'infrastructure et permet la redistribution en interne d'un appel, si l'abonné appelé sur son portable ne décroche pas immédiatement. De surcroît, la même passerelle GSM sert de serveur SMS. L'authentification des utilisateurs est basée Kerberos et approuvée par Active Directory. Le cryptage TSIP et SRTP est actif pour toutes les communications téléphoniques.



Passerelle VoIP innovaphone IP800

En ce qui concerne les téléphones, des postes IP232 ont été choisis pour les bureaux de direction, alors que les autres postes de travail ont été équipés de postes IP240.

La solution


- Passerelles VoIP IP800 et IP305 dans deux filiales, adaptateurs IP IP22/IP28 dans deux autres filiales
- Intégration DECT
- Téléphones IP IP232, IP240
- innovaphone Voicemail, Reporting, Queue Monitor, Visioconférence

Des fonctionnalités de communications unifiées pour une communication améliorée

« L'une de nos principales exigences était de disposer des multiples fonctionnalités de communications unifiées », ajoute Andrea Artoni de Adriatica Press S.p.A. « Actuellement, nous avons implémenté innovaphone myPBX ainsi que Voicemail et la visioconférence. Le résultat est plus que satisfaisant. L'amélioration de la communication et l'interaction entre les différents services, ainsi que la convivialité résultant de l'utilisation intuitive de ces fonctionnalités, ont gagné la faveur des utilisateurs.

Afin de simplifier la communication avec les kiosques et les autres points de vente, une solution de centre d'appels Voxtron a été installée, permettant aux revendeurs – par Serveur Vocal Interactif (SVI) et Text-to-Speech – de gérer





entièrement les commandes, les factures et d'indiquer les divergences de livraisons. Il s'agit, ici, d'un système intégré avec fonction réponse, mis au point par le client lui-même avec le soutien qualifié de Voxtron, TED et de la société de logiciels qui fournit le client.

L'utilisation d'un logiciel de conversion vocale Loquendo et de synthétiseurs aux accents humains (« Truly Human »), ont pu réduire l'effet « déshumanisant » sur le réseau de distribution. Il en résulte un système convivial, efficace, fiable et parfaitement intégré à l'infrastructure IT existante.

innovaphone Queue Monitor et la fonctionnalité Reporting ont été intégrés au système innovaphone PBX pour améliorer la gestion et analyser le trafic téléphonique, en ce qui concerne la capacité de charge et autres données.

Les avantages pour le client

- Intégration maximale dans le système IT existant, connexion VoIP efficace, fonctionnalités de communications unifiées complètes
- Infrastructure flexible et fiable
- Communication et interaction améliorée avec les points de vente et les différents services

Bilan et perspectives

Adriatica Press S.p.A. évalue positivement l'infrastructure désormais disponible, ainsi que l'étroite collaboration avec le revendeur TED Ingegneria dei Sistemi.

« Toutes les exigences que nous avons soumises à TED ont été satisfaites », résume Andrea Artoni. « La solution innovaphone est performante, flexible et fiable. Différents tests de résistance ont confirmé l'efficacité et la sécurité du scénario de redondance. En outre, la société TED nous garantit une valeur ajoutée avec la couverture Express de l'ensemble de l'infrastructure, c'est-à-dire une assistance immédiate et le remplacement rapide de chaque appareil dans les huit heures ouvrées – dès la réception de l'appel : un aspect que nous ne sous-estimons pas. »

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 © 2014 innovaphone® AG.
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.
Photos Fotolia: © MAK (pages 1-4), © Franz Pfluegl,
© Lars Christensen (page 1) et Adriatica Press.

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



innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

