



innovaphone Case Study

Migration vers la VoIP avec le standard innovaphone PBX, télétravail avec innovaphone myApps et intégration du logiciel tiers Zendesk grâce au SDK innovaphone



« Notre helpdesk a été contraint de [passer en télétravail] mais n'a expérimenté aucune difficulté à le faire, grâce à la portabilité d'innovaphone. Les agents n'ont eu aucun mal à prendre des appels de chez eux. »

William Helminger, Contract Manager au sein du groupe CRI

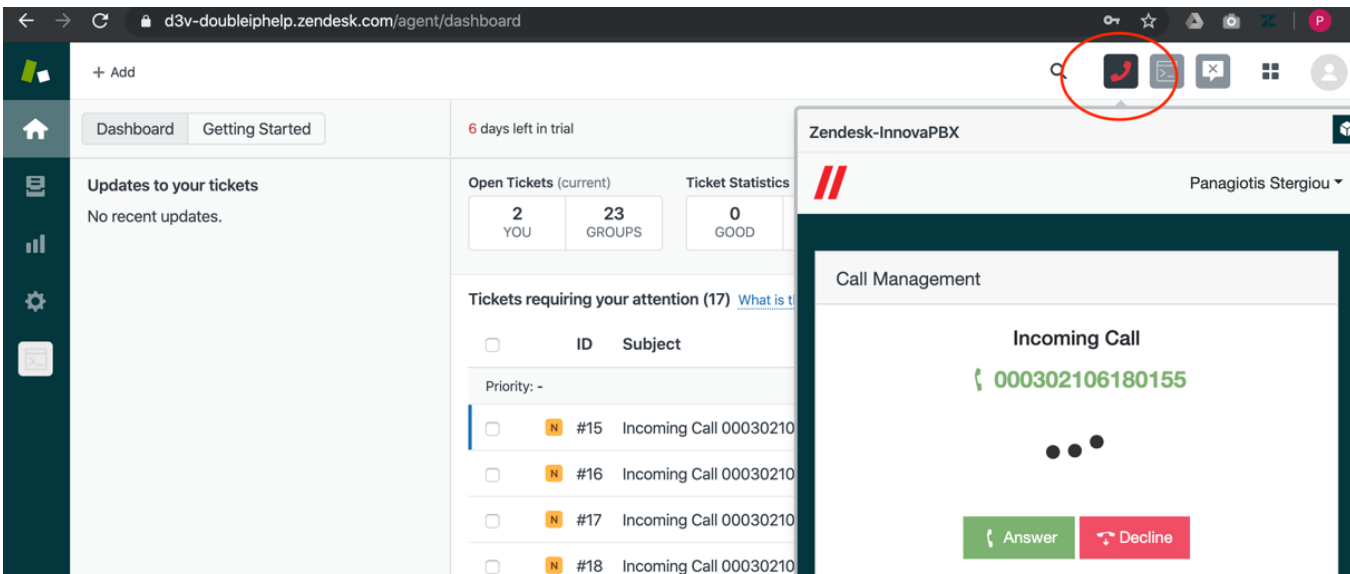
CRI Group est un groupe européen dans le secteur des technologies de l'information et des télécommunications, établi au Luxembourg depuis 1991. Le groupe opère dans 25 pays avec pour principaux clients les Institutions de l'Union Européenne, des opérateurs de télécommunications, des institutions financières et des organisations gouvernementales, en proposant une gamme complète de services et de technologies. Trois enjeux majeurs ont poussé le groupe à restructurer sa communication avec une solution innovaphone : la crise sanitaire avec la généralisation du télétravail, la suppression des réseaux RNIS au Luxembourg et en Europe (fin du RTC en France) et l'intégration du logiciel d'assistance Zendesk, grâce au SDK innovaphone.

innovaphone PBX pour la VoIP et télétravail avec innovaphone myApps

Durant la crise sanitaire les responsables du groupe luxembourgeois avaient dû demander à leur équipe de rester à la maison et de télétravailler pour préserver la santé des collaborateurs. « Notre helpdesk a été contraint de se soumettre à cette nouvelle mesure mais n'a expérimenté aucune difficulté à le faire, grâce à la portabilité d'innovaphone. Les agents n'ont eu aucun mal à prendre des appels de chez eux. » explique William Helminger, Contract Manager au sein du groupe CRI.



Déploiement rapide du télétravail au début de la pandémie grâce à la solution innovaphone



Pour le groupe européen, opter pour une technologie pérenne s'inscrivait dans une ligne stratégique logique : la généralisation du protocole IP dans la plupart des pays d'Europe avec la suppression des réseaux analogiques et RNIS est une opportunité pour la modernisation de la communication d'entreprise. Pour les responsables du groupe CRI, l'utilisation du standard VoIP innovaphone PBX virtualisé présentait des avantages certains, dont la réduction des coûts des communications intersites et interurbaines n'est pas le moindre. Le nouveau système téléphonique VoIP permet de bénéficier dans le monde entier de la commodité et de la flexibilité de pouvoir utiliser n'importe quelle connexion à large bande, puisqu'un accès à internet suffit pour communiquer. Grâce au système VoIP les collaborateurs de la société sont accessibles par courrier électronique même en voyage, ils peuvent téléphoner facilement et à moindre coût avec un casque ou un téléphone IP. Et ce sous leur numéro professionnel. Grâce aux outils collaboratifs de communications unifiées de la solution innovaphone myApps, les collaborateurs du groupe CRI bénéficient d'une plus grande mobilité et peuvent également effectuer des appels en visioconférence via softphone. « Cela nous permet de rester en contact avec nos collègues et nos clients, de partager des dossiers et des documents où que nous soyons. A l'étranger ou au bureau, nous ne manquons plus aucune réunion importante, sans avoir à nous soucier d'être physiquement présents. » assure William Helminger.

Intégration du logiciel d'assistance Zendesk grâce au standard innovaphone PBX et au SDK innovaphone

CRI Luxembourg gère un helpdesk depuis plusieurs années et vient d'acheter un logiciel d'assistance haut de gamme Zendesk dont l'intégration progressive

« A l'étranger ou au bureau, nous ne manquons plus aucune réunion importante, sans avoir à nous soucier d'être physiquement présents. »

William Helminger, Contract Manager au sein du groupe CRI

Le client

- CRI SA – Groupe TIC établi au Luxembourg depuis 1991
- Présent dans 25 pays
- Fournit un Helpdesk pour les Institutions Européennes, opérateurs télécoms et organisations gouvernementales

Le challenge

- Passage au télétravail dû à la crise sanitaire
- Migration VoIP en raison de l'arrêt du réseau RNIS au Luxembourg et en Europe
- Intégration du logiciel d'assistance Zendesk
- Coordination de la migration SIP des différents numéros européens sans impacter le helpdesk pour la Communauté Européenne



– il était essentiel que les services fournis soient peu ou pas interrompus – a placé le groupe CRI non pas devant un, mais trois challenges :

1. Le passage complet de l'infrastructure téléphonique du groupe CRI du RNIS à la VoIP (Post to Innovaphone/MixVoIP).
2. Comme le groupe CRI a décidé de changer de fournisseur de services téléphoniques dans le cadre du point 1, cela signifiait également le transfert de tous les numéros de téléphone gratuits actuels du service (dans toute l'UE) de l'ancien au nouveau fournisseur.
3. L'application téléphonique intégrée de Zendesk n'était pas compatible avec les fournisseurs de services téléphoniques tiers, ce qui signifie que le groupe CRI ne pouvait pas tirer pleinement parti de sa nouvelle infrastructure VoIP sans développer un pont entre ses nouvelles lignes VoIP et Zendesk.

Face à ce triple défi, le processus de migration (points 1 et 2) a été délégué au nouveau fournisseur de téléphonie R carré et partenaire innovaphone de longue date, tandis que doubleIP (une société du groupe CRI) a été chargée de développer une application téléphonique pouvant être intégrée à Zendesk (point 3) en utilisant le SDK innovaphone. Le processus de migration, le passage du RNIS à la VoIP a été progressif, permettant de continuer à utiliser les anciennes lignes RNIS. Une passerelle VoIP innovaphone IP800 installée entre l'ancien RNIS et le nouveau système innovaphone PBX virtualisé (IPVA dans le Cloud R carré), gérant les appels entrants entre l'ancien PABX et le Trunk SIP, permettant ainsi aux opérateurs du groupe CRI d'utiliser l'application téléphonique de Zendesk.

De nombreux avantages

Avec le nouveau standard téléphonique VoIP innovaphone PBX hébergé dans le datacenter R carré, le groupe CRI dispose d'un système IP performant avec en parallèle la plateforme myApps et ses applications indispensables telles que softphone, voicemail, historique, etc. Jean-François Montuir, Telecom Manager chez R carré conclut : « L'avantage majeur est de pouvoir se connecter à innovaphone myApps depuis n'importe quelle plateforme : en cas de panne de la ligne internet la téléphonie reste toujours accessible pour le télétravail ou via le smartphone en 4G via l'app myApps. Enfin le SDK innovaphone fournit par la plateforme ouverte innovaphone myApps a permis de développer facilement une application permettant l'intégration du logiciel métier tiers Zendesk. »

La solution

- Migration VoIP progressive avec une passe-elle innovaphone PBX IP800
- Outils collaboratifs – Visioconférences, Softphone – innovaphone myApps pour le télétravail
- SDK innovaphone pour le développement d'une application permettant d'intégrer le logiciel tiers Zendesk

Les avantages pour le client

- Système IP innovaphone PBX performant et évolutif
- Plateforme collaborative innovaphone myApps avec tous les outils UCC indispensables
- Télétravail et travail à distance possible pour tous les collaborateurs
- Accessibilité de la téléphonie même en cas de panne de la ligne internet
- Intégration du logiciel tiers Zendesk grâce à une application développée avec le kit de développement SDK innovaphone



En bref



Le client :

- CRI SA – Groupe TIC établi au Luxembourg depuis 1991
- Présent dans 25 pays
- Fournit un Helpdesk pour les Institutions Européennes, opérateurs télécoms et organisations gouvernementales

Le challenge :

- Passage au télétravail dû à la crise sanitaire
- Migration VoIP en raison de l'arrêt du réseau RNIS au Luxembourg / Europe
- Intégration du logiciel d'assistance Zendesk
- Coordination de la migration SIP des différents numéros européens sans impacter le helpdesk pour la Communauté Européenne.

La solution :

- Migration VoIP progressive avec une passerelle innovaphone PBX IP800
- Outils collaboratifs – Visioconférences, Softphone – innovaphone myApps pour le télétravail
- SDK innovaphone pour le développement d'une application permettant d'intégrer le logiciel tiers Zendesk

Les avantages pour le client :

- Système IP innovaphone PBX performant et évolutif
- Plateforme collaborative innovaphone myApps avec tous les outils UCC indispensables
- Télétravail et travail à distance possible pour tous les collaborateurs
- Accessibilité de la téléphonie même en cas de panne de la ligne internet
- Intégration du logiciel tiers Zendesk grâce à une application développée avec le kit de développement SDK innovaphone