



innovaphone Case Study

Sécurité, mobilité et durabilité au service du fournisseur de services publics Garda Uno



« Lors de la sélection de la solution à mettre en œuvre, le rapport entre les coûts et les avantages techniques a été soigneusement évalué, en mettant l'accent sur l'exhaustivité de la solution, la cohérence et la fiabilité. Dès le début, le standard innovaphone PBX dans le Cloud s'est avéré être la solution qui était à la fois la plus simple et qui a rencontré la plus grande acceptation. »

Giuliano Fantato Responsable Smart Services chez Garda Uno

Grâce à l'implémentation de la solution innovaphone, les quatre sites de la société Garda Uno ont été réunis en un seul PBX dans le Cloud. Faisant de la téléphonie - qui est aussi l'un des principaux canaux de l'entreprise et donc d'une importance cruciale - une solution simple et transparente pour ses utilisateurs.

Garda Uno : un fournisseur de services publics offrant différentes prestations aux administrations publiques.

La société Garda Uno a été fondée en 1974 sur les rives du lac de Garde et a toujours été active dans le domaine de l'environnement. À l'origine, l'activité du prestataire de services se concentrait sur la protection des eaux du lac. Au fil du temps, l'entreprise a élargi son éventail à de nouveaux services de qualité tels que le traitement des déchets, la mobilité durable, les énergies renouvelables, les services

de cimetière, l'éclairage public, les services pour l'administration publique, les services intelligents et la télésurveillance.

36 organismes publics, dont 34 municipalités, plus la province de Brescia et la Communauté de montagne du Lac de Garde supérieur, utilisent ces services. Grâce à son partenaire AGS Spa, l'entreprise étend également ses activités sur la rive veronaïse du lac de Garde.

Au départ : une infrastructure hardware non homogène

Le scénario technique de départ chez Garda Uno se résumait au siège social et à 3 filiales dotées d'équipements hardware disparates et qui n'étaient pas interconnectées. Le seul appareil innovaphone utilisé dans l'entreprise était une passerelle VoIP IP800, qui servait d'interface pour le numéro vert de l'entreprise.



innovaphone myApps a simplifié la maintenance et la gestion de l'infrastructure de communication



innovaphone myApps Cloud : une décision qui a fait l'unanimité

La décision de passer à la VoIP et de remplacer le système téléphonique par une solution technologiquement avancée a été prise à l'unanimité par les propriétaires de Garda Uno, entreprise moderne depuis toujours tournée vers l'avenir. À cela s'ajoutaient l'exigence d'une mobilité maximale sur tous les sites et le souhait, propre à l'entreprise, de ne pas installer de PBX sur site.

« Lors de la sélection de la solution à mettre en œuvre, le rapport entre les coûts et les avantages techniques a été soigneusement évalué, en mettant l'accent sur l'exhaustivité de la solution, la cohérence et la fiabilité. Dès le début, le standard innovaphone PBX dans le Cloud s'est avéré être la solution qui était à la fois la plus simple et qui a rencontré la plus grande acceptation. Miser sur le soutien de RBR, un partenaire innovaphone certifié qui accompagne l'entreprise depuis plus d'une décennie, nous a donné encore plus de sécurité », déclare **Giuliano Fantato**, Responsable Smart Services chez Garda Uno.

« Avec l'implémentation d'innovaphone myApps dans le Cloud, tous les sites de l'entreprise ont été réunis en un seul PBX dans le Cloud. Les utilisateurs de Garda Uno disposent désormais d'une solution de téléphonie simple et transparente, principal canal de communication de l'entreprise et donc d'une importance capitale », déclare **Marco Rizzi**, Directeur des Ventes de RBR.

En particulier pendant la pandémie, la plateforme de communication innovaphone myApps Cloud, toujours accessible depuis n'importe quel poste de travail au bureau ou à domicile, a permis aux 180 collaborateurs d'être opérationnels malgré les restrictions et de collaborer en toute sécurité avec leurs outils habituels et avec de nouvelles fonctionnalités. Le management a géré cette situation de manière positive et prévoyante, en associant les impératifs de productivité aux besoins des employés. Pour rendre le travail à domicile plus efficace et plus sûr, les employés ont donc été équipés d'un ordinateur portable, d'une souris, d'un écran et d'une connexion Internet. **Simone Somensini**, Responsable Informatique chez Garda Uno, explique : « Le concept de numéro

« Le concept One-Number d'innovaphone facilite considérablement le travail des utilisateurs. Ils apprécient particulièrement le fait que, tout en étant joignables, ils peuvent malgré tout protéger leur vie privée en ce qui concerne leur numéro de téléphone. Le feedback des utilisateurs est à ce jour absolument positif. »

Simone Somensini, Responsable Informatique chez Garda Uno

Le client - Garda Uno

- Garda Uno : fournisseur de services publics depuis 1974 sur les rives du lac de Garde
- Fournit des services de qualité aux municipalités membres tout en étant présent sur l'ensemble du territoire régional

Le challenge

- Remplacement d'un système de communication non homogène
- Exigence centrale : une solution Cloud avec intégration DECT locale
- Besoin d'une mobilité maximale



unique d'innovaphone a rendu les choses encore plus faciles pour les utilisateurs, qui ont particulièrement apprécié le fait de pouvoir bénéficier d'une joignabilité maximale et en même temps de la confidentialité du numéro. A ce jour, les réactions des utilisateurs sont absolument positives. »

Installation et architecture de la nouvelle solution de téléphonie IP innovaphone

Le système mis en place comprend 96 téléphones IP innovaphone et une solution IP DECT innovaphone, composée de 6 stations de base Dect et de 14 téléphones Dect. En ce qui concerne l'installation, **Marco Rizzi** explique : « Les défis rencontrés au cours de l'installation sont ceux qui concernent typiquement les utilisateurs italiens : quelques défauts structurels du réseau ont quelque peu ralenti la phase d'installation, mais ont en même temps augmenté la valeur finale du projet, puisque tous les sites sont désormais équipés de commutateurs PoE. Dans l'ensemble, le projet s'est déroulé comme prévu et comme le client le souhaitait. » Après une courte formation sur la nouvelle technologie, les employés se sont rapidement familiarisés avec la plateforme de travail numérique myApps, qui a largement contribué à accroître l'efficacité des processus, notamment en termes de mobilité.

La VoIP, mais pas seulement

Outre les caractéristiques classiques de la téléphonie IP, la nouvelle architecture de solution prévue par RBR a apporté encore d'autres avantages aux utilisateurs de Garda Uno :

- Un système DECT IP qui fonctionne dans toute l'entreprise et qui permet aux employés de se déplacer au sein de son infrastructure sans crainte de pertes de signal
- Elimination des lignes de fax analogiques : grâce au service fax-to-mail, de nombreux fax ont été physiquement supprimés pour rationaliser le matériel de l'entreprise
- Réduction des contrats et des coûts, pour une gestion moderne et flexible du système

innovaphone myApps Cloud : un investissement dans le futur

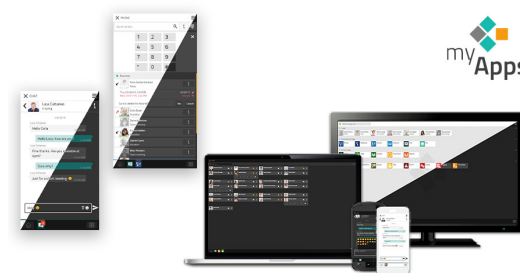
La flexibilité et les facilités d'adaptation de la solution innovaphone myApps Cloud assurent la pérennité de l'environnement de travail du fournisseur de services italien. Bien que toutes les licences et tous les services offerts par le système ne soient pas encore activés actuellement, ils seront implémentés dans la deuxième phase du projet afin de faciliter davantage la collaboration et la mise en réseau des collaborateurs. Les décisions futures se concentrent également sur le Cloud pour les nouvelles applications, ainsi que sur le centre de données, car il garantit une mise à jour continue et sécurisée par les fabricants, assurant ainsi que l'infrastructure est toujours à la pointe du progrès. « Grâce au nouvel environnement de communication numérique, l'entreprise a la possibilité de mettre en œuvre de nouvelles formes de travail hybrides pour collaborer de manière flexible. Ce qui correspond aussi parfaitement à la démarche de durabilité et à la philosophie d'entreprise écoresponsable de Garda Uno », conclut **Giuliano Fantato**.

La solution

- innovaphone myApps Cloud
- 96 téléphones IP innovaphone IP102 et IP112
- 6 station de base DECT innovaphone IP1202
- 14 téléphones DECT IP innovaphone IP64
- 111 licences utilisateurs



Station de base IP DECT IP1202



innovaphone myApps

Les avantages pour le client

- Flexibilité et mise à jour permanente de la solution Cloud
- Administration et maintenance simplifiées
- Sécurité maximale
- Solution de communication extrêmement fiable et durable
- Outils collaboratifs idéaux pour les nouveaux modèles de travail hybride



En bref



Le client :

- Garda Uno : fournisseur de services publics depuis 1974 sur les rives du lac de Garde
- Fournit des services de qualité aux municipalités membres tout en étant présent sur l'ensemble du territoire régional

Le challenge :

- Remplacement d'un système de communication non homogène
- Exigence centrale : une solution Cloud avec intégration DECT locale
- Besoin d'une mobilité maximale

La solution :

- innovaphone myApps Cloud
- 96 téléphones IP innovaphone IP102 et IP112
- 6 station de base DECT innovaphone IP1202
- 14 téléphones DECT IP innovaphone IP64
- 111 licences utilisateurs

Les avantages pour le client :

- Flexibilité et mise à jour permanente de la solution Cloud
- Administration et maintenance simplifiées
- Sécurité maximale
- Solution de communication extrêmement fiable et durable
- Outils collaboratifs idéaux pour les nouveaux modèles de travail hybride