



innovaphone Case Study

Plus de mobilité : travailler à distance avec innovaphone myApps



hugo hamann jacob erichsen heinr. hünicke

« Grâce à la flexibilité de la nouvelle infrastructure de communication nous serons en mesure d'offrir à nos clients un niveau de qualité de service nettement supérieur. »

Jesse Reppin, Chef de projet pour la restructuration innovaphone chez Hugo Hamann

La société Hugo Hamann GmbH & Co. KG propose une gamme complète de mobilier de bureau, de fournitures et technologies de bureau et perpétue une tradition de plus de cent ans. Outre son siège à Kiel, l'entreprise comprend sept autres succursales dans le nord de l'Allemagne. Le système téléphonique obsolète a été remplacé par la solution de communication collaborative moderne innovaphone myApps.

Le système téléphonique IPBX conventionnel utilisé chez Hugo Hamann avait pris de l'âge, la fiabilité laissait à désirer et surtout ne fournissait aucune application moderne indispensable (CTI, communications unifiées), ce qui avait amené les responsables à prendre la décision de déployer une nouvelle plateforme de communication. Le cahier des charges exigeait entre autres un concept de numéro unique, c'est-à-dire que les employés devaient être joignables sous leur numéro de téléphone professionnel, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Un autre point important pour la chaîne de magasins était la parfaite interconnexion des différentes succursales, afin de faciliter et d'améliorer l'efficacité des processus grâce à une communication intersites de qualité. En outre, la restructuration ne devait en aucun cas perturber la continuation des activités.

Interrogé sur la décision en faveur de la solution de travail et de communication myApps d'innovaphone après un processus de sélection rigoureux, Jesse Reppin, Chef de projet pour la restructuration innovaphone chez Hugo Hamann, répond : « Le système innovaphone est la solution idéale pour l'ensemble du groupe d'entreprises, surtout en ce qui concerne la mobilité et le travail à distance. Aucun problème non plus pour la migration du réseau RNIS vers SIP avec innovaphone, puisque nous avons la possibilité d'en définir nous-mêmes les étapes en fonction de nos besoins. Enfin, grâce à l'environnement de travail et de communication innovaphone myApps, nous sommes très flexibles et pouvons adapter sur mesure nos processus de communication. »



Jesse Reppin, Chef de projet pour la restructuration innovaphone chez Hugo Hamann



Téléphonie IP by innovaphone Hugo Hamann utilise innovaphone Mobility



hugo hamann jacob erichsen heinr. hünicke

« Le système innovaphone est la solution idéale pour l'ensemble du groupe d'entreprises, surtout en ce qui concerne la mobilité et le travail à distance. »

Jesse Reppin, Chef de projet pour la restructuration innovaphone chez Hugo Hamann

Après l'installation de deux passerelles VoIP IP6010 innovaphone dans un scénario « Master-Standby (HA) » au siège de l'entreprise à Kiel, la société Hugo Hamann dispose d'un système de secours fiable : en cas de défaillance d'une passerelle, la deuxième passerelle redondante assure la prise en charge sans transition de toutes les fonctionnalités, sans aucune interruption de la communication. Le mécanisme innovaphone Reverse Proxy qui assure une sécurité de connexion maximale est installé dans un environnement Hyper-V (IPVA) sous forme d'application. La solution collaborative innovaphone myApps est également virtualisée et exploitée dans un environnement Hyper-V.

myApps est utilisé comme client CTI, de plus, les départements Assistance Technique et Ventes utilisent activement l'appli Softphone ainsi que l'appli mobilité RCC d'innovaphone et ont ainsi pu améliorer considérablement l'accessibilité et l'efficacité des processus de communication. Des passerelles VoIP IP811 innovaphone compactes et tout-en-un – fournissant chacune le PBX et les communications unifiées pour jusqu'à 200 utilisateurs - ont été installées en mode « slaves » dans les différentes succursales de la société. A aucun moment la continuité des activités n'a été perturbée : grâce à la migration progressive vers la nou-

velle technologie, le bon fonctionnement des activités a pu être assuré et la restructuration de la communication a pu se dérouler sans aucune défaillance. Le service administratif profite également de manière significative du passage à innovaphone myApps : les employés disposent désormais d'un grand nombre d'applis pour l'installation, l'administration et la configuration du système innovaphone. Toutes les tâches peuvent être effectuées sur un même logiciel centralisé.

La restructuration de la communication représente une amélioration considérable pour l'intégration des employés nomades : ils sont désormais joignables sous leur numéro professionnel même lorsqu'ils sont en déplacement et peuvent utiliser la mobilité innovaphone ainsi que l'appli Softphone innovaphone sur leurs appareils.

Le bilan de Jesse Reppin est clair : « Le fait d'avoir pu optimiser nos processus de communication en les adaptant aux processus métier a impacté les performances de l'ensemble de la société. Grâce à la flexibilité de la nouvelle infrastructure de communication nous serons en mesure d'offrir à nos clients un niveau de qualité de service nettement supérieur. »