



innovaphone Case Study

Dix ans après : Le standard VoIP innovaphone PBX évolue vers une solution collaborative dans le Cloud



il Giornale

« Nous avons choisi les solutions de communication innovaphone parce qu'elles sont synonymes de fiabilité, d'efficacité et de haute disponibilité. En même temps, nous pouvons compter sur un maximum de sécurité lors de la transmission d'informations via la plateforme de travail numérique ».

Stefano Gaetani, Directeur technique chez « Il Giornale »

Dès 2008, la «Società Europea di Edizioni S.p.A.», éditrice du quotidien « Il Giornale » avait opté pour une solution VoIP innovaphone pour connecter ses différents sites. Depuis, le système a évolué rapidement et efficacement pour répondre aux nouveaux défis d'une communication en constante évolution.

Un développement pragmatique constant

En 2012 déjà, quatre ans après la première installation chez « Il Giornale », Paolo Morini de la société ERT, l'intégrateur de longue date, déclarait que le partage des services téléphoniques dans un réseau privé, le dépassement des barrières géographiques ou le partage des services centralisés étaient possibles avec n'importe quel système de la nouvelle génération :

« C'est le « comment » qui fait la différence pour nous : avec innovaphone nous pouvons envisager l'avenir avec sérénité en toute sécurité, avec la certitude d'être à la hauteur des nouveaux défis de l'évolution technologique ».

Aujourd'hui, 14 ans après l'installation du premier standard innovaphone PBX, cette déclaration s'est pleinement vérifiée : « Il Giornale » peut compter sur une plateforme de communication collaborative dans le Cloud à la hauteur des nouvelles exigences de l'ensemble du personnel, soit environ 140 personnes, dont 60 journalistes et 40 rédacteurs.





Une solution de communication durable et évolutive au fil du temps



L'évolution vers le travail hybride

La transformation numérique et le besoin de services de plus en plus performants et universellement accessibles ont également fortement affecté la presse écrite, notamment comme moyen de faire face à la crise historique du secteur de l'impression papier. L'urgence sanitaire, qui a débuté l'année dernière, a en fait accéléré un processus déjà en cours, incitant les propriétaires à envisager de nouvelles perspectives.

Stefano Gaetani, Directeur technique chez « Il Giornale », déclare : « Avant 2020, les propriétaires n'étaient pas certains de vouloir adopter le smart working. La confiance s'est accrue avec le télétravail obligatoire, qui a permis d'expérimenter directement les avantages et le potentiel d'un environnement de travail hybride. À la suite de l'accord conclu avec les représentants syndicaux fin 2020, la décision a été prise de proposer 50 % de smart working, sous forme de solution hybride. D'où la nécessité de fournir au personnel les meilleurs outils collaboratifs de communication. »

Stefano Gaetani décrit ce processus comme une étape irréversible, qui implique également un capital physique. Alors que le siège social au centre de Milan comptait auparavant six étages de salles de rédaction et de bureaux, il n'en compte plus que la moitié à peine. Au cœur de cette vague de changements, qui inclut également une solution Cloud, on observe une constante : le besoin d'une fiabilité maximale.

Le Directeur technique conclut : « Nous avons choisi les solutions de communication innovaphone parce qu'elles sont synonymes de fiabilité, d'efficacité et de haute disponibilité. En même temps, nous pouvons compter sur un maximum de sécurité lors de la transmission d'informations via la plateforme de travail numérique ».

« Après 13 ans de fonctionnement, le système a pu être mis à jour sans problème avec la dernière version du firmware. L'intégration dans la nouvelle plateforme Cloud, avec quelques adaptateurs analogiques pour le service de fax et d'autres applications, a également été rapide et facile à réaliser. »

Paolo Bombelli, Responsable technique du projet chez ERT

Le client : Il Giornale

- Il Giornale, quotidien historique national
- Fondé en 1974, siège à Milan
- 140 salariés, dont 60 journalistes et 40 polygraphistes

Le Challenge

- Mise à niveau du système vers une nouvelle version du logiciel après 13 ans
- Nécessité d'une plateforme de communication permettant le nouveau mode de travail hybride
- Intégration du système de communication dans la nouvelle plateforme Cloud
- Sécurité maximale dans la transmission des informations



Dans un contexte où les utilisateurs sont de plus en plus autonomes dans le choix des moyens de communication et le passage horizontal d'une plateforme à l'autre, innovaphone est apprécié et se distingue également par la facilité d'intégration d'applications tierces.

Un système de communication collaboratif dans le Cloud

Le système téléphonique innovaphone installé jusqu'en novembre 2020 fonctionnait déjà de manière très fiable avec deux passerelles redondantes, dont l'une servait de Master PBX et l'autre de PBX de secours. Paolo Bombelli, Responsable technique du projet chez ERT, souligne la durabilité de la solution innovaphone : « Après 13 ans de fonctionnement, le système a pu être mis à jour sans problème avec la dernière version du firmware. L'intégration dans la nouvelle plateforme Cloud, avec quelques adaptateurs analogiques pour le service de fax et d'autres applications, a également été rapide et facile à réaliser ».

Une passerelle supplémentaire pour la terminaison des lignes primaires RNIS a été modifiée et configurée pour répondre aux nouvelles exigences. Elle fonctionne désormais comme Reverse Proxy dans une DMZ (zone démilitarisée) afin de garantir un accès sécurisé aux nouveaux services informatiques.

Le service informatique a également reconfiguré les pare-feux et les serveurs DNS afin que le système soit accessible aussi bien depuis le réseau local que depuis l'extérieur.

Au total, le nouveau système est équipé de 140 licences utilisateur, dont 130 sont également des licences de communications unifiées. Outre les fonctions classiques de téléphonie IP et de CTI, les collaborateurs ont accès à toutes les applications myApps importantes pour la communication en temps réel, comme le Chat, l'historique des appels, le softphone, la vidéo, le partage d'écran, le fax et la messagerie vocale.

Des ordinateurs portables et des casques USB ont été mis à la disposition des salariés pour qu'ils puissent téléphoner via la plateforme myApps, tandis que les téléphones physiques n'ont été conservés que pour certains collaborateurs de l'administration, de la direction et du secrétariat.

Au cours de ce nouvel aménagement de la rédaction, les nouveaux interphones vidéo des portes d'entrée ont également été intégrés dans le système téléphonique VoIP, ce qui permet de passer un appel vidéo et d'ouvrir la porte directement depuis les postes de travail.

Perspectives

En ce qui concerne l'avenir, Stefano Gaetani n'a aucun doute : « Bien évidemment, la demande en matière de nouveaux outils collaboratifs va augmenter, et les outils existants devront être complétés par des versions plus avancées. Il y aura certainement de nombreux défis à relever, mais je suis sûr qu'innovaphone sera en mesure de réagir avec la rapidité et la pertinence qui l'ont distingué au cours de nos nombreuses années de collaboration ».

La solution

- 2 passerelles IP6000 dédiées pour l'interfaçage avec les lignes RNIS PRI
- 2 passerelles IP0011 en master standby avec la plateforme myApps et 1 IP1060 comme Reverse Proxy
- 140 licences utilisateur, dont 130 sont également des licences de communications unifiées
- Tous les utilisateurs ont été équipés d'ordinateurs portables et de casques USB pour téléphoner via la plateforme myApps



La passerelle VoIP innovaphone IP0011

Les avantages pour le client

- Intégration rapide et simple dans la nouvelle plateforme Cloud
- Outils collaboratifs parfaits pour le nouveau mode de travail hybride des collaborateurs
- Possibilité d'intégrer des applications tierces
- Gestion et maintenance simplifiées du système
- Une sécurité maximale dans la transmission des informations
- Une solution de communication extrêmement fiable et durable



Plus de 10 ans de communication performante :



Le client :

- Il Giornale, quotidien historique national, fondé en 1974, siège à Milan
- 140 salariés, dont 60 journalistes et 40 polygraphistes

Le challenge :

- Mise à niveau du système vers une nouvelle version du logiciel après 13 ans
- Nécessité d'une plateforme de communication permettant le nouveau mode de travail hybride
- Intégration du système de communication dans la nouvelle plateforme Cloud
- Sécurité maximale dans la transmission des informations

La solution :

- 2 passerelles IP6000 dédiées pour l'interfaçage avec les lignes RNIS PRI
- 2 passerelles IP0011 en master standby avec la plateforme myApps et 1 IP1060 comme Reverse Proxy
- 140 licences utilisateur, dont 130 sont également des licences de communications unifiées
- Tous les utilisateurs ont été équipés d'ordinateurs portables et de casques USB pour téléphoner via la plateforme myApps

Les avantages pour le client :

- Intégration rapide et simple dans la nouvelle plateforme Cloud
- Outils collaboratifs parfaits pour le nouveau mode de travail hybride des collaborateurs
- Possibilité d'intégrer des applications tierces
- Gestion et maintenance simplifiées du système
- Une sécurité maximale dans la transmission des informations
- Une solution de communication extrêmement fiable et durable