



innovaphone Case Study

Rcarré commercialise la solution de communication innovaphone myApps et l'utilise en interne



« Le concept innovaphone permet une mobilité accrue, un télétravail serein et productif. Cela traduit aussi une réelle facilité de prise en main de la solution que ce soit au niveau de l'utilisation et de l'administration au jour le jour ».

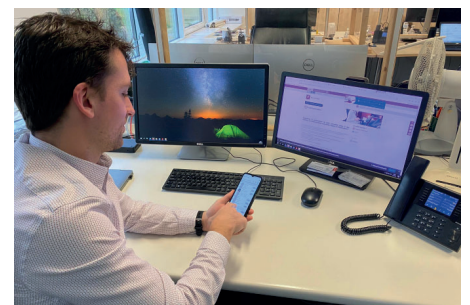
Jean-François Montuir, Telecom Manager chez Rcarré

Avec plus de 450 clients actifs en 2021 sur le Luxembourg, la Belgique et la France, Rcarré est un acteur incontournable dans la sphère des services informatiques. Fondée en 2001, Rcarré & Rcube propose une gamme de solutions et services informatiques complets avec un positionnement unique, lié à une solide expérience et une adaptabilité aux entreprises de toutes tailles : petites et moyennes entreprises, ainsi que les grands comptes. Partenaire innovaphone certifié depuis plus de 15 ans et convaincu par la qualité des produits du développeur allemand, Rcarré commercialise et utilise aussi en interne la plateforme collaborative innovaphone myApps et y a intégré Microsoft Teams.

Rcarré s'est considérablement développée ces dernières années, avec plus de 130 collaborateurs sédentaires répartis sur 3 sites - Herstal en Belgique, Metz en France et Capellen (siège social)

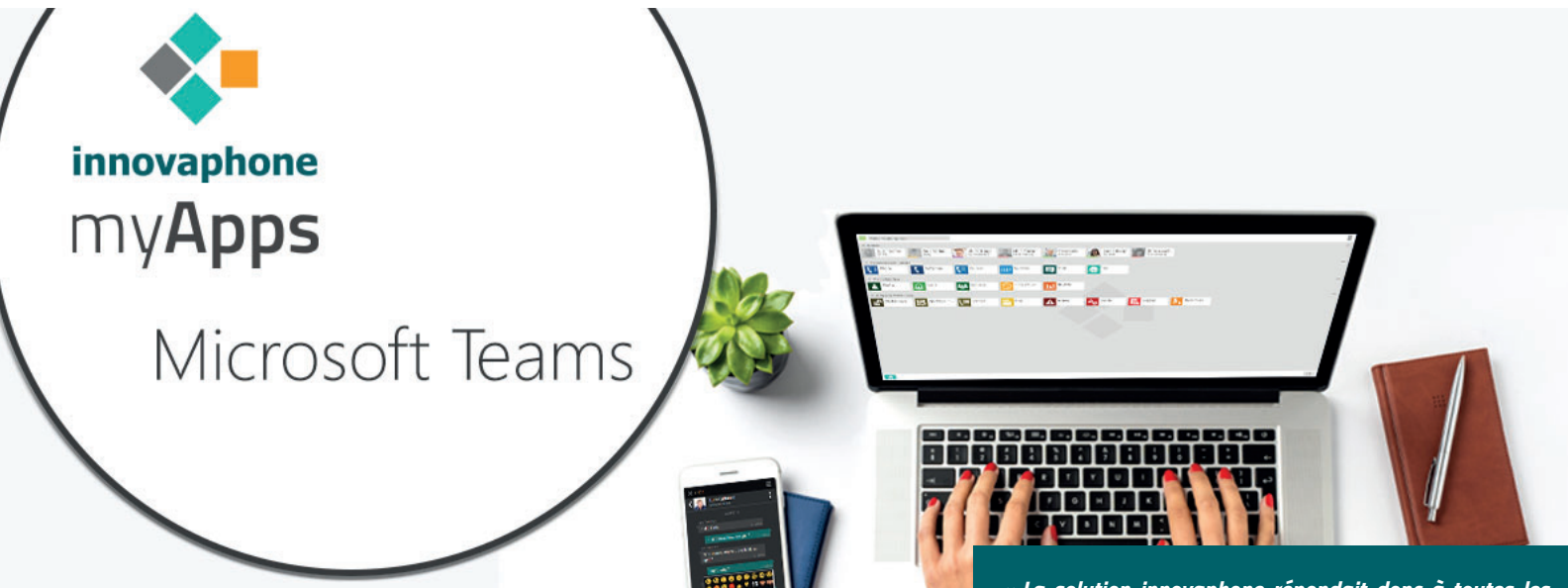
au Luxembourg - et des collaborateurs mobiles, sur le terrain. Les services fournis par la société Luxembourgeoise s'articulent entre autres, autour du Cloud, de la conformité des processus, de la sécurité des données, du financement des équipements et des ressources techniques.

« Nous sommes intégrateurs VoIP depuis une quinzaine d'années, la solution innovaphone a été choisie dès le départ pour sa facilité d'utilisation et d'administration, et pour sa





Télétravail et poursuite des activités durant le confinement grâce à myApps



possibilité d'intégration multiple. La solution innovaphone répondait donc à toutes les demandes de nos clients avec qui nous travaillons depuis 2001 dans le secteur de l'IT » explique Jean-François Montuir, Telecom Manager chez Rcarre.

« La solution innovaphone répondait donc à toutes les demandes de nos clients avec qui nous travaillons depuis 2001 dans le secteur de l'IT ».

Jean-François Montuir, Telecom Manager chez Rcarre

innovaphone myApps – des outils collaboratifs efficaces

Une plateforme innovaphone PBX virtuelle IPVA (innovaphone Virtual Appliance) compacte et fiable est hébergée dans le datacenter Rcarre et fournit toutes les fonctionnalités de téléphonie IP et de communications unifiées modernes. L'application innovaphone Switchboard App (logiciel de poste opérateur sur pc) est utilisée pour l'accueil et la gestion professionnelle et efficace de tous les appels. Les outils collaboratifs de Chat et de visioconférence innovaphone ont un énorme potentiel et ont considérablement amélioré la communication en interne, accéléré et optimisé certains processus comme par exemple la transmission des informations par emails (trop nombreux), avantageusement remplacée désormais par le Chat plus rapide et la visioconférence plus conviviale.

« Cela nous permet de gagner en efficacité et de ne pas perdre d'opportunité business. » toujours selon le Telecom Manager. *« Nous avons été convaincus, non seulement, par l'application myApps très flexible de par son ouverture au développement externe via son SDK, mais aussi par l'interface utilisateur uniforme, simple et multi devices. Des fonctionnalités « supplémentaires » telles que l'enregistrement d'appel, l'interface Switchboard pour gérer les appels en attente ne sont que quelques-uns des avantages qui nous ont permis d'intégrer ce produit facilement chez nos clients »,* ajoute-t-il. Rcarre utilise et propose également un système d'attente et d'adressage automatisé des appels, avec messages professionnels pré-enregistrés grâce au studio <http://studio.rcarre.com>.

Le client : Rcarre

- Rcarre – Intégrateur VoIP et acteur majeur de la sphère informatique au Luxembourg en Belgique et en France
- Plus de 130 collaborateurs
- Partenaire innovaphone certifié depuis 15 ans

Le Challenge

- Déploiement massif du télétravail durant la crise sanitaire - en interne et pour les clients
- Arrêt définitif des connexions analogiques et RNIS prévu pour 2024 au Luxembourg
- Evolution des technologies et de la collaboration



Continuité des activités durant le confinement grâce à la solution innovaphone myApps

Durant la pandémie de Covid-19, la solution innovaphone a pu garantir à R carré et à tous ses clients la poursuite de leurs activités et leur a permis de télétravailler pendant la période de confinement. **« Avec la pandémie, de nombreux clients avaient dû adapter leurs systèmes de communication pour pouvoir passer rapidement en mode télétravail, mais là, les entreprises vont également devoir faire face à l'arrêt des connexions analogiques et RNIS prévu pour 2024 au Luxembourg »** poursuit Jean-François Montuir. Les clients, qui disposent encore de lignes cuivres et qui souhaitent passer à une solution VoIP, peuvent migrer leur numéro en toute transparence chez R carré avec une économie significative sur leurs coûts de télécommunications, tout en gardant un œil sur leur consommation via l'application innovaphone d'analyse des appels : Reports App. Cette application retrace les appels aboutis, manqués et rejetés et fournit des informations sur le comportement téléphonique dans l'entreprise.

Intégration innovaphone myApps / Microsoft Teams – le meilleur des 2 univers

Pour rester au diapason de l'évolution des technologies et apporter une dimension supplémentaire au niveau de la collaboration, l'intégrateur Luxembourgeois a intégré Microsoft Teams à ses solutions de communication innovaphone, via un SBC hébergé dans le Cloud R carré, en coopérant avec l'intégrateur Anynode (autre partenaire innovaphone).

La solution innovaphone / Microsoft Teams permet de communiquer entre les 3 sites ou à distance (télétravail, déplacement clientèle, voyage d'affaires, ...) comme s'il s'agissait d'une structure unique. Les communications internes n'ont donc aucun coût supplémentaire et les communications externes passent via un Trunk SIP grâce à un partenariat avec un opérateur SIP Luxembourgeois. Cette combinaison a permis de considérablement diminuer les coûts des communications téléphoniques mais aussi d'offrir aux clients un service de qualité.

Les avantages pour les clients

Pour les clients R carré, la solution innovaphone apporte une communication rapide, efficace et précise grâce à une infrastructure de transmission de données et de communication solide et performante, hébergée dans le Cloud R carré. **« La version logicielle V13 avec le concept innovaphone de travail hybride, l'intégration Microsoft Teams et la virtualisation des appliances dans notre datacenter sont vraiment des fonctions intéressantes. Cela permet une mobilité accrue, un télétravail serein et productif. Cela traduit aussi une réelle facilité de prise en main de la solution que ce soit au niveau de l'utilisation et de l'administration au jour le jour »**, conclut Jean-François Montuir

La solution

- innovaphone PBX virtuel IPVA pour les fonctionnalités de Téléphonie IP et de communications unifiées
- innovaphone Switchboard App – logiciel POPC pour la gestion des appels
- innovaphone myApps pour les outils collaboratifs et le télétravail – visioconférences, Chat
- Migration des numéros des clients vers R carré
- innovaphone Reports App – logiciel d'analyse des appels
- Intégration Microsoft Teams



Les avantages pour le client

- Poursuite des activités durant le Covid grâce au télétravail et travail hybride
- Pas de perte de business
- Outils collaboratifs modernes – visioconférences, Chat, partage d'écran
- Téléphonie IP pour anticiper la fin des connexions analogiques
- Plus d'efficacité grâce à la gestion professionnelle des appels
- Interface utilisateur conviviale
- Economies substantielles sur les frais de communication
- Service de qualité grâce à l'intégration MS-Teams



innovaphone myApps - une plateforme collaborative performante



Le client :

- R carré – Intégrateur VoIP et acteur majeur de la sphère informatique au Luxembourg en Belgique et en France avec plus de 130 collaborateurs
- Partenaire innovaphone certifié depuis 15 ans

Le challenge :

- Déploiement massif du télétravail durant la crise sanitaire
- Arrêt définitif des connexions analogiques et RNIS prévu pour 2024 au Luxembourg
- Evolution des technologies et de la collaboration

La solution :

- innovaphone PBX virtuel IPVA pour les fonctionnalités de Téléphonie IP et de communications unifiées
- innovaphone Switchboard App – logiciel POPC pour la gestion des appels
- innovaphone myApps pour les outils collaboratifs et le télétravail – visioconférences, Chat
- Migration des numéros des clients vers R carré
- innovaphone Reports App et Intégration Microsoft Teams

Les avantages pour le client :

- Poursuite des activités durant le Covid grâce au télétravail et travail hybride
- Pas de perte de business
- Outils collaboratifs modernes – visioconférences, Chat, partage d'écran
- Téléphonie IP pour anticiper la fin des connexions analogiques
- Plus d'efficacité grâce à la gestion professionnelle des appels
- Interface utilisateur conviviale
- Economies substantielles sur les frais de communication