



# innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS



## Cas client

Leader sur le marché - réseau ramifié de filiales dans le monde entier

Un système innovaphone moderne avec communications unifiées intégrées simplifie le travail quotidien dans les bureaux de la société ALBIS PLASTIC GmbH. Maintenance et administration du système IPBX innovaphone peuvent être pris en charge sur place par les employés.



**ALBIS**



## IPBX innovaphone avec concept multi-sites et intégration des communications unifiées

**Un distributeur qui développe et produit lui-même : La société hambourgeoise ALBIS PLASTIC GmbH fait partie des leaders mondiaux dans le secteur des matières plastiques spéciales. ALBIS PLASTIC dispose d'un vaste réseau de distribution international ramifié et emploie env. 1000 salariés sur 26 sites à travers le monde. Une ancienne installation hybride a été remplacée par un système innovaphone moderne avec communications unifiées intégrées.**

### Le client

- Fait partie des leaders en matière de matières plastiques spéciales
- Vaste réseau de distribution ramifié international
- 1000 employés env. sur 26 filiales à travers le monde

### Profil d'exigences nettement défini : concept multi-sites convaincant

A la suite de problèmes causés par l'installation téléphonique hybride qui avait pris de l'âge, la société ALBIS PLASTIC se prononça pour une nouvelle solution basée IP. Plusieurs systèmes VoIP de constructeurs renommés furent examinés. C'est le système innovaphone qui finit par remporter le contrat, parce qu'il « nous a convaincu par son bon rapport qualité/prix ainsi que par le design technique innovant du système. Avant tout la solution ne nécessite pas de serveur externe – un net avantage par rapport à des systèmes comparables », explique Dr. Markus Söte, Senior Director IT et Fondé de Pouvoir chez ALBIS PLASTIC GmbH.

En outre, l'IPBX innovaphone répondait au profil d'exigences de la société :

- :: Faible vulnérabilité aux perturbations
- :: Réalisation d'une solution patron/secrétariat complexe
- :: Interconnexion facile des filiales ALBIS



La société ALBIS PLASTIC GmbH à Hambourg

Anne Muth de la société SSII « trizwo » et chargée de la réalisation du projet, explique : « C'est précisément ce dernier point qui est un des grands atouts de la solution innovaphone. Des sites neufs ou existants peuvent être connectés très facilement et sans problèmes au réseau de l'entreprise. Les employés qui travaillent dans différentes agences ou filiales peuvent collaborer plus étroitement, puisqu'ils peuvent effectuer des communications internes sans coûts supplémentaires, chatter, envoyer des messages instantanés, définir ou vérifier un statut de présence. » Les mêmes composants sont utilisés avec le même logiciel dans toutes les filiales, de sorte que l'administration du système IPBX innovaphone est particulièrement facile.

### Le challenge

- Compatibilité PoE du réseau requise
- Réalisation d'une solution complexe Patron/Secrétariat
- Intégration facile de nouvelles filiales et de filiales existantes
- Intégration d'une solution CTI





Passerelle VoIP innovaphone

### Suivi du projet et nouvelle solution

Avant de pouvoir installer la nouvelle solution, il fallut procéder à certains préparatifs techniques nécessaires. Certaines parties du réseau de l'entreprise durent être modernisées pour être compatibles PoE (Power over Ethernet). Le siège social ALBIS PLASTIC GmbH à Hambourg était déjà équipé d'un câblage LAN structuré, les autres sites – 6 filiales en Allemagne et 20 autres dans le monde – sont connectées au siège de l'entreprise via un réseau MPLS avec une bande passante entre 2 Mbit et 10 Mbit.

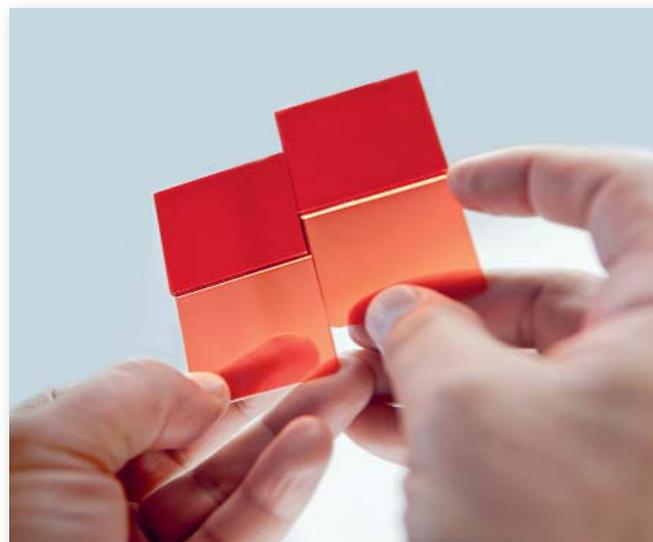
#### La solution

- Deux passerelles VoIP innovaphone IP6000 configurées en scénario master-standby
- Connexion des filiales plus petites via passerelles VoIP innovaphone IP800 au siège de l'entreprise
- Téléphonie soit via réseau téléphonique public soit – sans incidence sur les coûts – via MPLS
- Téléphoner d'un simple clic grâce à l'intégration d'une solution CTI

A Hambourg, deux passerelles VoIP innovaphone IP6000 ont été installées en tant qu'IPBX innovaphone et configurées en redondance master-standby. Cette configuration assure qu'en cas de dysfonctionnement d'un système, l'autre prene en charge toutes les fonctions, sans problème ni perte de communications. Les sites plus petits ont été connectés au siège de l'entreprise par des passerelles

VoIP innovaphone IP800, configurées en master-slave. Là-aussi, la prise en charge de toutes les fonctions par un des systèmes est assurée en cas de panne d'un autre système, et ce, dans le monde entier ! Lotus Notes et une solution CTI Caesar sont intégrés au système global et sont disponibles sur tous les sites. Entre les filiales, la téléphonie s'effectue soit via réseau téléphonique public, soit – sans incidence sur les coûts – via MPLS (Multiprotocol Label Switching). La technologie innovaphone a également été installée dès le départ sur un nouveau site de production en Asie. En fonction du site, la restructuration avec la nouvelle solution a duré entre 8 et 48 heures, connexion des appareils incluse.

Tous les employés disposent ainsi d'une solution de téléphonie moderne pourvue d'applications à la pointe de la technologie. Grâce à l'intégration Caesar CTI, il est possible de téléphoner par simple clic depuis n'importe quelle application. En cliquant avec la souris, les communications peuvent être acceptées, raccrochées, transférées et alternées (fonction va-et-vient) directement depuis l'interface utilisateur ; les conférences peuvent être également réalisées sans difficultés. Les téléphones IP des employés sont équipés partiellement de micros-casques, ce qui facilite le travail et ajoute au confort quotidien au bureau.



Produits de la gamme ALBIS



### Conclusion et projets à venir

Globalement, la mise en place de la solution innovaphone s'est très bien passée. « Tous les problèmes importants ont pu être détectés préalablement lors des tests et être ainsi immédiatement résolus. Nous avons eu juste quelques difficultés au départ avec certains convertisseurs D/A pour les appareils analogiques », conclut Dr. Markus Söte. Les employés sont très satisfaits du nouveau système. Ils apprécient tout particulièrement la disponibilité accrue des listes d'appels, l'annuaire central et les applications de communications unifiées. En termes de maintenance et de gestion, la restructuration présente également des avantages significatifs : « Nous sommes en mesure d'administrer nous-mêmes le nouveau système IPBX, contrairement à l'ancien. Ainsi avons-nous gagné en flexibilité », ajoute le Dr. Markus Söte. A la question de savoir si le nouveau système IPBX a répondu aux challenges techniques, il répond : « Oui, plus particulièrement les problèmes techniques au secrétariat ont pu être résolus par la restructuration. L'interconnexion des filiales fonctionne bien également. Dans l'ensemble, nous sommes très satisfaits du nouveau système. »

### Les avantages pour le client

- La simplicité d'administration du système innovaphone PBX fait gagner du temps et augmente la flexibilité
- L'optimisation de la gestion des appels réduit les frais internes de téléphonie

L'interconnexion d'autres filiales à l'étranger est prévue et l'intégration éventuelle du serveur de fax à la nouvelle solution est également envisagée.

## innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany  
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-99  
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2000-2014 innovaphone® AG.  
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.  
Photos Fotolia: © MAK (pages 1-4), © Franz Pfluegl,  
© Lars Christensen (page 1) et ALBIS.

**Vous trouverez tous nos case studies sous:**  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)



# innovaphone

PURE IP-COMMUNICATIONS

