

Communiqué de presse

Le leader du commerce du pneu en Suisse passe à la VoIP

Pneu Egger fait confiance au système de télécommunication innovaphone

Février 2010 – Pneu Egger a restructuré son infrastructure de télécommunication en un système innovaphone (www.innovaphone.com). Aujourd'hui, les 340 employés des 38 filiales réparties sur l'ensemble du territoire suisse utilisent les téléphones IP du spécialiste de téléphonie IP allemand. Le PBX innovaphone est la pierre angulaire de cette solution orientée vers l'avenir. L'entreprise fondée en 1949 est le leader du commerce du pneu en Suisse, avec 400.000 pneus vendus.

Il y a quelques semaines encore, les 38 filiales de Pneu Egger rassemblaient indifféremment tout ce que le marché avait à offrir ces dernières années: systèmes analogiques, systèmes RNIS à un ou plusieurs canaux, les uns loués, les autres achetés. La croissance rapide causée entre autre par le rachat d'entreprises avait eu pour conséquence une prolifération anarchique de l'infrastructure plutôt qu'une croissance bien structurée. La prolifération de systèmes hétérogènes a coûté cher : frais de maintenance élevés, très peu de flexibilité et des techniques compliquées. Pour aggraver le tout, l'infrastructure en place freinait toute forme de couplage téléphonie informatique (CTI), une situation peu satisfaisante pour le leader suisse du pneu, le téléphone étant l'outil de vente le plus important.

Non seulement les systèmes obsolètes tombaient en panne souvent, mais ils atteignaient aussi rapidement les limites de leurs capacités: « Nous sommes ponctuellement assaillis de demandes de changement de pneus au printemps et en automne et nos téléphones ne cessent de sonner» explique Oliver Klee, chef de projet responsable de la migration VoIP chez Pneu Egger. « Pendant ces périodes, le nombre des appels dépasse nos capacités. Nos anciennes installations n'offraient pas la flexibilité dont nous avons besoin pour rediriger un client en attente rapidement et simplement vers un employé libre. Il est primordial que la distribution des appels fonctionne sans accroc, surtout lorsque nous sommes pris d'assaut par la clientèle, ajoute le manager IT.

Pneu Egger avait donc besoin d'une infrastructure de communication homogène, capable de fonctionner sur toutes les filiales, fiable, flexible et surtout économique, facile à administrer et en mesure de délivrer toutes les informations relatives aux clients et aux factures. Le spécialiste du pneu désirait un système téléphonique rentable couvrant tous les sites de l'entreprise, la maison mère comme les filiales. Autre objectif : ne pas dépendre d'un fournisseur d'accès et utiliser les lignes dédiées existantes pour le nouveau système de téléphonie.

L'argument clef qui a poussé au choix pour la solution VoIP d'innovaphone était surtout l'« exceptionnelle flexibilité » joint à un « bon rapport qualité/prix ». Mais c'est le manque d'éléments mobiles et donc de ventilateurs très sujets aux pannes qui a convaincu le chef de projet Klee. « Tous ceux qui travaillent comme nous dans une entreprise qui produit hélas aussi de la poussière, savent apprécier qu'un système téléphonique soit entièrement exempt d'éléments mobiles », assure Klee. « Dans un bureau ça ne paraît

peut-être pas important mais dans le commerce du pneu, les ventilateurs usuels sont vite fatals pour les appareils. »

La solution innovaphone a convaincu aussi du point de vue flexibilité. Ainsi les systèmes DECT existants ont-ils pu être intégrés à la nouvelle solution. Aucun problème pour la solution non propriétaire innovaphone qui respecte les standards courants. « Les filiales bénéficient de toutes les fonctionnalités, l'administration comme la maintenance peuvent être effectuées à distance via une unité centrale » expose Klee pour expliquer son choix en faveur d'innovaphone.

L'administration centrale à distance permet au spécialiste du pneu de faire des économies vraiment importantes. Si auparavant les plus petites opérations de maintenance devaient être effectuées sur place dans les filiales par des techniciens externes, ces tâches sont dorénavant prises en charge par Oliver Klee et son équipe. Via Standard-Web-Browser, l'IT interne de la centrale de l'entreprise a accès à tous les appareils dans toutes les filiales.

Le passage à la VoIP a permis de supprimer un facteur de coût supplémentaire: le nombre de lignes d'accès de base a pu être radicalement réduit. Si toutes les filiales disposaient auparavant de plusieurs accès de base, une seule connexion vers le réseau public suffit désormais. Cette connexion n'est nécessaire que pour assurer les appels d'urgence. Ainsi les investissements sont-ils rentabilisés, rien que par les économies réalisées sur les accès de base. La maison mère a été équipée de deux IP6000 et plusieurs IP1200 en tant que système DECT. Dans les filiales des passerelles de type IP302 et IP305 ont été installées. Peu à peu tous les postes de travail ont été équipés de téléphones IP de type IP110 et IP230. Après une courte phase de tests, l'ancienne installation de télécommunication a pu être déconnectée. Le déploiement de la solution s'est déroulé sans aucun problème.

La conclusion du responsable du projet chez Pneu Egger est tout à fait positive. « La collaboration avec innovaphone et la SSII Schneider, spécialiste en infrastructure réseau et communication a parfaitement fonctionné » assure Oliver Klee, « la nouvelle technologie est très appréciée par les employés, la restructuration elle-même est passée pratiquement inaperçue. »

Fondée en 1997 par quatre pionniers de l'ISDN, la société innovaphone AG a joué dès le départ un rôle décisif dans le développement de la téléphonie IP. L'entreprise technologique de taille moyenne, établie à Sindelfingen dans le sud de l'Allemagne, est autofinancée à 100% et emploie une soixantaine de salariés. Les systèmes développés par innovaphone ne sont pas des solutions hybrides mais des systèmes purement IP, qui allient la sécurité et la haute disponibilité de la télécommunication traditionnelle à la souplesse d'utilisation et la modularité de l'univers IP.

La pierre angulaire du portefeuille de solutions est le central téléphonique innovaphone PBX : il intègre toutes les interfaces courantes et représente le support idéal pour des scénarios de communications unifiées, taillés sur mesure. Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, peuvent être équipées : les petites sociétés en passant par les PME avec plusieurs succursales jusqu'aux grandes entreprises à scénarios complexes. Les systèmes de téléphonie IP innovaphone sont commercialisés exclusivement par des distributeurs et revendeurs autorisés. Le siège de la société est à Sindelfingen, avec des agences à Hanovre et Berlin, à Vienne en Autriche et Vérone en Italie.

Contact

innovaphone AG

Bénédicte Nuding (Relations Publiques France / Belgique)

Dr. Petra Wanner-Meyer (Directrice Relations Publiques innovaphone)

Böblinger Straße 76

D-71065 Sindelfingen

Allemagne

téléphone +49 (0)7031.73009-129

fax +49 (0)7031.73009-99

e-mail bnuding@innovaphone.com

web <http://www.innovaphone.com>