

## Communiqué de presse

**La compagnie aérienne GlobeAir utilise la solution de communication IP d'innovaphone:**

### **Service hotline 24 /7 avec le PBX innovaphone**

**Janvier 2012 – Exclusivité, efficacité et excellence: la compagnie aérienne GlobeAir impose de nouveaux standards de qualité au dessus des nuages. Non seulement les cockpits sont équipés de logiciels de pointe, mais les employés au sol également utilisent la technique de communication la plus moderne avec le PBX innovaphone. Le concept Mobility innovaphone a permis d'installer un service hotline 24 heures sur 24, mettant à toute heure un interlocuteur à la disposition de la clientèle.**

Dix des jets les plus silencieux décollent et atterrissent pour GlobeAir sur 1500 aéroports en Europe. Grâce à un équipage trié sur le volet et une flotte aérienne hors pair, la compagnie propose des vols d'affaire sans perte de temps de trajet vers l'aéroport, ni temps d'attente interminable dans le Business Lounge. Les vols vers toutes les destinations peuvent être organisés avec souplesse en temps record. La principale exigence envers le nouveau système téléphonique au siège de GlobeAir à Hörsching en Autriche était évidente : grâce à un service Hotline 24/7, tous les appels reçus entre 22h à 7h devaient être dirigés sur les terminaux portables des employés qui assurent la permanence.

Bernhard Fragner, Président et fondateur de GlobeAir explique : « Notre priorité absolue est d'assurer à notre clientèle exigeante un service complet. Une hotline qui fonctionne 24heures sur 24 est donc indispensable. Aux heures où le standard de la compagnie n'est pas occupé, les appels entrants doivent être dirigés sur le premier portable, après le délai d'attente vers le deuxième portable et au besoin vers d'autres téléphones portables, des iPhones pour la plupart. Nos clients doivent pouvoir disposer d'un interlocuteur personnel à tout moment. »

D'un commun accord avec l'intégrateur ACP, le choix s'est porté sur un PBX innovaphone installé au siège de la compagnie. Les autres sites de la compagnie à Londres, Lugano, Vérone et Sienne ont été intégrés à l'infrastructure téléphonique via postes innovaphone IP240. Une mesure qui a permis de faire des économies, comme le souligne Simon Rudlstorfer, Technical Engineer et responsable de projet chez ACP : « Les employés en Angleterre en Italie et en Suisse s'enregistrent dans le système via Client PPTP. Ainsi ils peuvent téléphoner et être appelés sous un numéro autrichien. Les coûts des communications sont faibles et le confort élevé. Tous les employés ont accès à l'annuaire central. »

La gestion du nouveau système de téléphonie est des plus simples et effectuée par les secrétaires une fois que le conseil de permanence a déterminé quels sont les employés qui assurent la permanence pour le service hotline. Interrogé sur le degré de satisfaction des employés avec la nouvelle solution, Bernhard Fragner répond : « Que ce soit au siège de la compagnie ou dans les bureaux externes – tous les utilisateurs sont joignables sous un numéro homogène, ce que nous apprécions tout particulièrement. Tout est parfaitement au point, nous sommes très satisfaits de la solution innovaphone. »

innovaphone

innovaphone développe des systèmes de téléphonie IP et de communications unifiées sous le nom de « PBX innovaphone » : ils allient la sécurité et la haute disponibilité à la souplesse d'utilisation et la modularité de l'univers IP. Le PBX innovaphone est composé d'un logiciel développé par innovaphone ainsi que de passerelles VoIP et d'une gamme de téléphones IP, formant une plateforme hardware/software homogène. L'ensemble du portefeuille de produits est entièrement développé en Allemagne et produit en grande partie en Europe. En fonction du nombre de licences logicielles activées, 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. Le PBX innovaphone est exclusivement disponible auprès de distributeurs et revendeurs agréés.

La société innovaphone a été fondée en 1997 par les pionniers et précurseurs de la VoIP qui ont développé en 1994 la carte ISDN « Diva ». Fidèle à sa philosophie orientée vers la pérennité et la solidité, innovaphone a joué et joue toujours un rôle décisif dans le développement de la communication IP. La société est autofinancée à 100% et emploie à ce jour plus de 70 salariés. Le siège principal d'innovaphone est à Sindelfingen dans le Sud-Est de l'Allemagne, avec des succursales à Hanovre, Hagen et Berlin, des agences en Autriche (Vienne) et en Italie (Vérone).

Contact

**innovaphone AG**

Bénédicte Nuding (PR France / Traduction)  
 Dr. Petra Wanner-Meyer (Directrice PR innovaphone)  
 Böblinger Straße 76  
 D-71065 Sindelfingen

Allemagne

**tél.** +49 (0)7031.73009-129

**fax** +49 (0)7031.73009-99

**e-mail** [bnuding@innovaphone.com](mailto:bnuding@innovaphone.com)

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