

innovaphone Case Study

Le Groupe Continental fait confiance à la solution VoIP aux communications unifiées embarquées d'innovaphone



Groupe Continental :

Le Groupe Continental, créé en 1871 à Hanovre, est l'un des premiers fabricants de pneumatiques au monde et figure parmi les principaux fournisseurs de l'industrie automobile avec plus de 208 000 collaborateurs à travers le monde.

Filiale du Groupe Continental AG division pneumatiques, la société Contitrade France gère les points de vente BestDrive, ainsi que la flotte Fleetpartner. Le projet de déploiement de 230 points de vente sous l'enseigne « Best Drive » sur le territoire national requerrait une solution VoIP de communications unifiées et centralisées.



Ce projet était essentiel pour Continental/ContiTrade France afin d'harmoniser notre solution de téléphonie sur nos 230 sites situés dans toute la France et nos sièges. Nos employés communiquent désormais en interne à coûts zéro, et avec des coûts maîtrisés vers l'externe (...)



Jean-Philippe Eymard
DSI Continental France Division
Commerciale et ContiTrade France

Solution VoIP de communications unifiées centralisées requise pour la gestion de près de 2000 utilisateurs

Depuis 2011, Continental développe en France son propre réseau de distribution de pneumatiques et de services par le rachat d'entreprises reconnues pour leur savoir-faire et a lancé début 2015 le réseau de centres BestDrive. Avec près de 2.000 collaborateurs, BestDrive est aujourd'hui l'un des acteurs majeurs de l'après-vente automobile. L'enseigne propose une solution nationale pour l'entretien des véhicules des clients particuliers et met à la disposition de la clientèle professionnelle un réseau de centres couvrant de nombreux pays d'Europe. Elle offre une assistance dépannage à l'échelle régionale, nationale et européenne, 7j/7 et 24h/24.

Le groupe Vidéocom 2000 déploie actuellement dans tout l'hexagone la solution du spécialiste européen de téléphonie sur IP et de communications unifiées innovaphone. Six collaborateurs sont dédiés à la mise en œuvre du projet permettant ainsi la coordination simultanée des équipes d'intervention sur l'ensemble du territoire. A terme, la solution gèrera près de deux mille utilisateurs répartis sur toute la France. Les équipements innovaphone ont été certifiés par SFR pour la gestion d'un Trunk SIP centralisé et permettre ainsi la gestion unifiée de l'ensemble des appels agence.

L'appel d'offre s'est appuyé sur la centralisation des communications et soulignait la nécessité de limiter ou d'inhiber les coûts de communications intersites et externes. De plus, la limitation des coûts de maintenance par agence devait être intégrée dans la réflexion finale.

Homogénéisation de la téléphonie des 230 centres autos répartis dans toute la France

La dimension du projet à déployer, exigeait en priorité absolue l'homogénéisation de la téléphonie. Pour équiper les 230 centres auto répartis sur l'ensemble du territoire national, Contitrade France, a choisi le spécialiste européen de VoIP et de communications unifiées innovaphone pour deux raisons majeures, comme l'affirme : Christophe Berthier, Responsable infrastructure ContiTrade France (BestDrive) : « Notre choix, c'est tout d'abord une question de réactivité. En effet, Vidéocom 2000 et innovaphone ont été très réactifs à répondre à l'appel d'offre et à obtenir la certification Trunk SIP de l'opérateur SFR. Ensuite, c'est une question de coûts : la solution IP d'innovaphone embarque les communications unifiées et propose un concept, évolutif, modulable et redondant, totalement adapté pour les entreprises multi-sites, quelles que soient leur tail-



Photo de gauche à droite :
Jean-Philippe Eymard DSI Continental et ContiTrade France
Gaylord Plouvier Chef du projet
Christophe Berthier Responsable Infrastructure
ContiTrade France

Le client – Continental

- Groupe Continental fondé en 1871 fait partie des équipementiers automobile leaders mondiaux
- Emploie aujourd'hui plus de 208 000 personnes à travers le monde
- Gère les 230 centres BestDrive en France avec près de 2000 collaborateurs

Le challenge

- Trunk SIP SFR requis
- Centralisation et homogénéisation de la téléphonie des 230 centres BestDrive
- Solution de communication moderne
- Limitation des coûts des communications intersites et externes
- Limitation des coûts de maintenance

le. De plus, une expérience innovaphone concordante avait été réalisée pour ContiTrade en Allemagne.

Afin de limiter les coûts de communication et assurer la gratuité des communications intersites, le groupe Vidéocom 2000 a mis en œuvre une solution de téléphonie Centrex : tous les terminaux (fixes et mobiles) de chaque point de vente sont connectés via un lien SDSL au serveur central de téléphonie. Une première passerelle IP6010 principale a été installée dans un DATA Center à Roissy. Une seconde IP6010 a été installée au siège de Continental et utilisée en tant que backup pour les agences. Les sites sont connectés au serveur central via une ligne SDSL sur chaque agence dans un réseau MPLS. Benjamin Rollet, Chef de projet chez Videocom 2000 s'exprime à cet égard : « Nous devons être capables avec un seul serveur de téléphonie de gérer et d'organiser les agences de façon indépendante. Grâce à la solution innovaphone, nous avons pu créer des objets « node » ce qui est comparable à un PBX virtuel dans un PBX. Cette architecture permet ainsi de simplifier la gestion des utilisateurs par agence, les appels internes dans l'agence, les objets booléens définissant la logique de diffusion des messages d'attente, les messageries de chaque agence, les touches de fonctions de supervision, etc. Cependant certains outils de communications unifiées devaient restés communs, tel l'annuaire LDAP. Cette souplesse fût possible avec la technologie innovaphone. »

Solution Centrex innovaphone et serveur de Provisioning Vidéocom

L'équipement non propriétaire, homogène et modulaire d'innovaphone installé est composé de 2 passerelles IPBX IP6010, des téléphones IP innovaphone tels que: 400 IP240, 420 IP222 design, 100 IP232, 500 mobiles DECT IP61, 250 bornes DECT IP1202, et de 240 adaptateurs analogiques IP22. « Pour le déploiement d'un tel projet », poursuit Benjamin Rollet, « il n'était pas envisageable de configurer chaque poste à « la main » c'est pourquoi nous avons développé notre propre serveur de Provisioning. Ce serveur nous permet de configurer de façon automatique les utilisateurs par agence, les postes, les bornes DECT, les passerelles analogiques ainsi que la gestion des routes pour les appels. Lors de l'intervention, le technicien sort l'équipement de son carton et le branche simplement sur le réseau. Le téléphone récupère son URL d'update via le DHCP, ensuite le téléphone vient chercher sa configuration directement sur le serveur de Provisioning. Au niveau de la maintenance, en deux clics nous sommes capables d'effectuer une montée de version sur l'ensemble du parc installé. Notre objectif constant est de standardiser les installations afin d'être capable de déployer un grand nombre d'agences dans un délai défini. »

ContiTrade utilise également l'application Reporting pour l'analyse des appels en temps réel. Elle permet d'anticiper les pics d'appels et de réagir à temps par des ressources supplémentaires. Le logiciel de communications unifiées myPBX quant à lui, est simple, clair et intuitif. Il permet la visiophonie, le travail collaboratif, les visio-conférences, le Chat, les informations de présence.



Point de vente BestDrive

La solution

- Certification de la solution Trunk SIP de l'opérateur SFR
- Solution innovaphone Centrex – connexion via lien DSL
- Serveur de Provisioning
- Logiciel de communications unifiées myPBX
- innovaphone Reporting
- Passerelles innovaphone IP6010
- Téléphones innovaphone : IP240, IP222, IP232, IP DECT (IP61, IP1202)



Téléphone innovaphone IP232

Le déploiement de la solution innovaphone PBX se matérialise chaque jour. Il faut compter une demi-journée pour l'installer sur un point de vente. En parallèle de cette montée en cadence, il a été nécessaire de résoudre rapidement la difficulté de la remontée de fiche client. Cette dernière n'étant pas native, Continental, en partenariat avec innovaphone, a développé une solution via TAPI. Cette opération a permis de démontrer une nouvelle fois la flexibilité du système innovaphone.

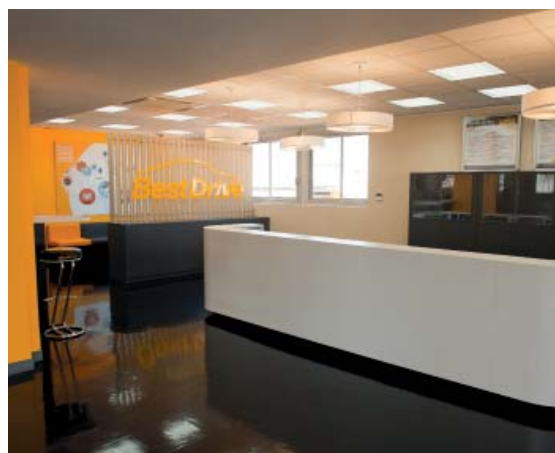
Economies réalisées et gestion simplifiée : un bilan positif

En résumé, la gestion centralisée permet désormais des économies de maintenance, les communications intersites sont gratuites, des économies importantes sont aussi réalisées sur les coûts de lignes FT. De plus, la gestion des abonnements est largement simplifiée. Les premiers collaborateurs à utiliser la nouvelle solution se familiarisent avec les équipements. Tout au long du projet, la volonté de présenter une solution orientée point de vente et accueil client personnalisée a aussi été un objectif majeur. C'est pourquoi, une enquête de satisfaction utilisateur est actuellement en cours afin d'ajuster précisément les besoins.

Jean-Philippe Eymard. DSI Continental France Division Commerciale et ContiTrade France tire un bilan très positif : « Ce projet était essentiel pour Continental/ContiTrade France afin d'harmoniser notre solution de téléphonie sur nos 230 sites situés dans toute la France et nos sièges. Nos employés communiquent désormais en interne à coûts zéro, et avec des coûts maîtrisés vers l'externe, ce qui n'était pas le cas avec autant de facturations particulières pour chaque site. De plus la gestion centralisée de tous ces systèmes de téléphonie va nous permettre une meilleure gestion et supervision de la part des services support, mais aussi va permettre aux responsables d'agences de mieux maîtriser l'approche commerciale téléphonique avec la gestion du Reporting innovaphone (appels perdus, transferts d'appels facilités, Messages d'accueil ou d'attente personnalisés...). Vidéocom 2000 et innovaphone nous ont bien soutenus dans l'élaboration de ce projet, en nous proposant des solutions techniques fiables, une mise en œuvre professionnelle et une offre financière nous permettant un ROI sur moins de 3 ans. »

Les avantages pour le client

- Trunk SIP SFR requis
- Centralisation et homogénéisation de la téléphonie des 230 centres BestDrive
- Solution de communication moderne
- Limitation des coûts des communications intersites et externes
- Limitation des coûts de maintenance



Point de vente BestDrive

D'un coup d'oeil



Le client :

Continental

- Groupe Continental fondé en 1871 fait partie des équipementiers automobile leaders mondiaux
- Emploie aujourd'hui plus de 208 000 personnes à travers le monde
- Gère les 230 centres BestDrive en France avec près de 2000 collaborateurs

Le challenge :

- Trunk SIP SFR requis
- Centralisation et homogénéisation de la téléphonie des 230 centres BestDrive
- Solution de communication moderne
- Limitation des coûts des communications intersites et externes
- Limitation des coûts de maintenance

La solution :

- Certification de la solution Trunk SIP de l'opérateur SFR
- Solution innovaphone Centrex – connexion via lien DSL
- Serveur de Provisioning
- Logiciel de communications unifiées myPBX
- innovaphone Reporting
- Passerelles innovaphone IP6010
- Téléphones innovaphone : IP240, IP222, IP232, IP DECT (IP61, IP1202)

Les avantages pour le client :

- Harmonisation et homogénéisation de la téléphonie
- Gratuité des communications intersites
- Gestion centralisée
- Accès aux communications unifiée
- RSI sur moins de 3 ans

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2015 innovaphone® AG. (E 12/2015)
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

Vous trouverez tous nos case studies sous :
www.innovaphone.com

innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS 