

AVAYA IP OFFICE

Communications Unifiées

Projet réalisé pour:



TESA
TECHNOLOGY

LE BESOIN : FAIRE EVOLUER SON INSTALLATION TELEPHONIQUE

La disparition progressive des raccordements ISDN au profit de solutions s'appuyant sur des communications en voix sur IP a poussé TESA comme nombre d'entreprises en Suisse à se préparer à cette mutation et à remettre en question leur système de téléphonie.

L'entreprise a vu ce changement « à marche forcée » comme une opportunité de faire le bilan sur ses besoins actuels en termes de communications unifiées et décidé de migrer vers une nouvelle solution, plus moderne et plus professionnelle, comblant les manques dont souffraient l'administrateur du système et les quelques 350 collaborateurs basés sur le site de Renens.

LA SOLUTION : COMMUNICATIONS UNIFIEES AVEC AVAYA IP OFFICE

Afin d'adresser ce projet, Infologo s'est appuyée sur l'infrastructure VMware déjà en place et a mis en œuvre une solution Avaya IP Office Server Edition en redondance. Cette solution modulaire s'adapte parfaitement aux différents lieux de travail des collaborateurs au sein et en dehors de l'entreprise.

LES BÉNÉFICES : MODERNITE ET SIMPLICITE

Simple d'utilisation et administrable en grande partie par les équipes IT de TESA pour la gestion des opérations quotidiennes, IP Office saura également s'adapter à l'évolution des usages et besoins de ses utilisateurs au fil du temps, la solution bénéficiant de mises à jour régulières apportant toujours plus de fonctionnalités et de confort.

TESA SA

TESA SA est une société du groupe *Hexagon Manufacturing Intelligence* qui produit et commercialise des instruments de mesure de précision.

Ses années de savoir-faire inégalé en micromécanique et usinage de précision lui ont valu l'excellence de ses produits.

L'entreprise utilise des outils de travail à la hauteur de leur excellence et c'est également le cas pour leurs outils de communication. Étant une société qui gère autant la phase de production que celle de commercialisation des produits, les besoins en termes de communication étaient nombreux et variés.

TESA en quelques chiffres...

- > 350 collaborateurs
- > 5 centres en Europe



« La communication, au sein d'une entreprise ayant un nombre aussi élevé de collaborateurs, est une vraie problématique. En effet, celle-ci se doit d'être optimale afin de nous permettre d'être productifs. La production sur site ou la gestion de la clientèle dans nos bureaux ne demandent pas les mêmes fonctionnalités en termes de collaboration ou de communication et trouver une solution unique à ces différents besoins était un réel challenge pour nous. Nous avons enfin pu résoudre ces difficultés avec la solution tout-en-un Avaya IP Office mise en œuvre par notre partenaire Infologo et sommes entièrement satisfaits de ce qu'elle a pu nous apporter. »

M Fabien Sauser - IT Support Coordinator and Asset Manager

NOTRE RÉPONSE TECHNIQUE

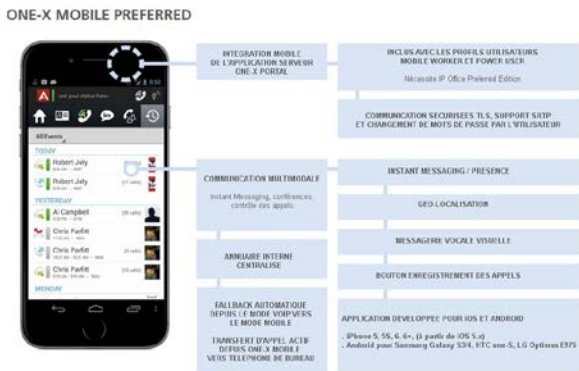
La question s'est initialement posée : adapter le système vieillissant en place depuis près de 15 ans ou se lancer dans un projet de renouvellement et de modernisation ? TESA a rapidement compris qu'un remplacement de leur système était nécessaire et présentait bien plus d'avantages que de bricoler des solutions temporaires autour de l'existant.

Il était clair qu'investir dans un système Avaya IP Office apporterait rapidement aux utilisateurs un meilleur confort de travail et permettrait à TESA de mieux gérer les flux d'appels et les situations de mobilité, en intérieur au sein des différents bâtiments mais aussi pour les collaborateurs « nomades » souvent en déplacement. Peu nombreuses et dépassées, les fonctionnalités de leur ancienne installation n'étaient pas satisfaisantes. La solution moderne mise en œuvre permet aux collaborateurs de découvrir de nouveaux outils de communication, évolutifs.

POUR L'UTILISATEUR NOMADE

Il nous fallait également trouver une solution pour les collaborateurs mobiles souvent en déplacement à l'extérieur de l'entreprise. Pour ce type de collaborateurs, le besoin était simple : communiquer partout, à tout moment et surtout de manière professionnelle.

La solution que nous avons proposée à TESA pour ces profils spécifiques est l'application One-X Mobile. Compatible avec les smartphones sous iOS et Android, elle assure une vraie mobilité sur n'importe quel appareil. Grâce à One-X, l'utilisateur est également joignable depuis le même numéro sur ses différents équipements connectés, ce qui assure à l'utilisateur un côté professionnel même sur mobile.



L'application a les mêmes fonctionnalités qu'un téléphone fixe de bureau comme le transfert d'appels ou l'utilisation des numéros courts internes, les conférences, l'instant messaging, la consultation de la messagerie vocale d'entreprise, etc.. Les appels sont routés via l'Avaya IP Office sur les réseaux GSM, WiFi, 3G ou 4G.

POUR L'UTILISATEUR SEDENTAIRE

Le téléphone fixe de bureau Avaya 9608G possède des caractéristiques simples mais modernes qui offrent une bonne expérience quotidienne à ses utilisateurs.

Pour les réceptionnistes, des modules externes de 24 boutons de raccourcis programmables viennent s'ajouter au téléphone pour leur permettre de gérer efficacement et rapidement les flux d'appels entrants. Le logiciel SoftConsole pour standardiste facilite également et unifie la gestion de tous les appels et de la distribution de ceux-ci vers les collaborateurs. Ses fonctionnalités principales sont les suivantes : le transfert d'appels à la souris, la gestion des appels au clavier, le parage, la numérotation rapide à l'écran, la déviation programmable manuellement vers le répondeur, l'accès au répertoire, etc.

Cet outil a été créé dans le but de répondre aux contraintes techniques récurrentes du métier comme le volume d'appels gérés, le parage d'appels ou encore les annotations sur les appels placés en file d'attente.



POUR L'UTILISATEUR MOBILE AU SEIN DES BATIMENTS

Le système existant était un réseau d'antennes interne dit DECT, qui permettaient aux utilisateurs de communiquer librement avec leur mobiles DECT dans la zone desservie par ce réseau. Ce réseau ne couvrait malheureusement pas les lieux en intégralité, générant des problèmes de qualité de communications, de coupures, de perte d'appels.

Nous avons proposé à TESA de couvrir totalement le site en mettant en place du matériel Avaya à l'intérieur des bâtiments et dans certaines zones extérieures stratégiques.

Des téléphones Avaya DECT 3735 avec écran couleur offrant jusqu'à 150 heures d'autonomie et un son de qualité équipent environ 160 collaborateurs sur le site de Renens.



TESA
TECHNOLOGY