

Avaya IP Office

Systeme de téléphonie
IP pour les PME

Projet réalisé pour :

GED · COPIEURS · IT

devillard



Un central d'appel vieillissant et plus en phase avec la réalité du quotidien a poussé l'entreprise Devillard à changer sa solution dans son intégralité. Après avoir connu d'autres prestataires par le passé, l'entreprise a voulu changer de partenaire et a fait appel à Infologo pour mettre au point cette nouvelle solution conjuguant informatique et téléphonie. Retour d'expérience d'Eric Heiniger, directeur informatique chez Devillard.

Fondée en 1958 par Roland et Marie-Thérèse Devillard, la société à présent dirigée par leurs deux fils est un incontournable des solutions documentaires. Il s'agit d'ailleurs à ce jour de la seule société sur le marché romand à réunir l'expertise de quatre domaines d'activité : l'impression, l'installation et l'administration des réseaux informatiques, la GED (gestion électronique de documents) et l'audit documentaire et informatique. Ceci explique sans doute pourquoi cette entreprise familiale à l'identité forte est passée en vingt ans d'une vingtaine à 120 collaborateurs.

UN PROJET DEVENU INCONTOURNABLE POUR L'ENTREPRISE

Un changement qui s'inscrit dans une évolution globale

Après avoir installé en 2014 une solution Avaya à Genève pour le Front desk de l'entreprise, puis une autre en 2016 à Renens pour sa succursale vaudoise, c'est tout naturellement que l'entreprise Devillard a souhaité faire évoluer son ancien central d'appel Tenovis/Bosch pour une solution plus performante.

Le challenge : une modernisation complète des installations

Le projet était le passage à l'IP, qui était incontournable, car le central avait 14 ans, et plus personne n'était capable de maintenir ce matériel Tenovis encore basé sur des lignes ISDN. Le but final de ce projet était donc de supprimer cet équipement et tout centraliser sur 2 centraux Avaya basés à Genève et Renens. À noter que celui de Renens s'occupe des représentations de Neuchâtel et Sierre, et celui de Genève gère aussi une société basée au Petit Lancy.

Une grande partie du travail était un «rajeunissement» des installations existantes. Il fallait en effet repenser complètement l'association entre les centraux Avaya au moment de la suppression du central Tenovis. À cela, Eric Heiniger ajoute que «l'idée était de repartir avec un seul constructeur, un seul concept et avec un partenaire compétent pour le déploiement».

Il faut néanmoins souligner que l'une des conditions incontournables du cahier des charges était de faire en sorte que si l'informatique est inutilisable, la téléphonie doit continuer à fonctionner normalement.



RÉPONSE APPORTÉE : UN PARTENARIAT AVAYA ET INFOLOGO

Avaya, un choix logique

Pour faire le choix de la technologie, l'équipe de Devillard a réalisé une étude de marché approfondie qui a débouché sur la conclusion suivante : il n'y a pas de solution parfaite. En effet, selon Eric Heiniger, «soit il s'agit de solutions orientées téléphonie, mais dont les compétences ne sont pas extraordinaires en informatique, comme c'est le cas d'Avaya, soit il y a des solutions informatiques dont la partie téléphonie n'était pas extraordinaire comme Cisco».



À ce moment de la réflexion, le choix s'est donc imposé : «comme on avait déjà 1/3 de l'installation qui était sur AVAYA, c'était plus simple et moins cher de rester avec ce concept-là».

D'autre part, ce qui a définitivement convaincu l'équipe, est le fait de pouvoir intégrer les téléphones Iphone au central téléphonique compte tenu du nombre de collaborateurs en déplacement régulier.

Infologo, le partenaire idéal pour la partie informatique

L'idée après avoir opté pour une solution Avaya était donc de trouver un autre partenaire capable d'apporter les réponses côté déploiement, surtout en termes de gestion de projet, de concept, et de documentation, car c'est ce qui avait causé des problèmes d'exploitation par le passé.

Infologo s'est donc imposé comme un prestataire particulièrement intéressant au vu de la double compétence de l'équipe en téléphonie et en informatique.

UN RÉSULTAT EN PARFAITE ADÉQUATION AVEC LES ATTENTES

Une solution en tous points satisfaisante

Selon Eric Heiniger «le niveau de satisfaction concernant la solution est excellent. L'outil correspond exactement à la demande des collaborateurs. Cela est clairement lié à l'énorme travail en amont en termes de documentation, formation, etc.»

Quant à Infologo, «les promesses ont été parfaitement tenues pour le développement du projet, tant en termes de délais, que de budgets ou de qualité».

Sur 453 objets à migrer, seulement 4 erreurs de migration se sont produites le lundi matin lors de la mise en production, et toutes ont été corrigées avant 11 h du matin. Une cinquième erreur, plus importante, s'est révélée 2 jours plus tard, elle a été corrigée dans la ½ heure.

Choix de l'opérateur Swisscom Enterprise

Possédant le Wlan et téléphonie mobile chez Swisscom, il était évident de conserver cet opérateur avec lequel l'entreprise évolue depuis le début. La migration s'est opérée sur les technologies déjà existantes (ISDN sur fibre optique) et a été réalisée sans aucun souci côté opérateur.

ET SI C'ÉTAIT À REFAIRE ?

«Il n'y a rien qu'on ferait différemment, car ça s'est passé en temps, en heure, en budget. Tous les signaux étaient au vert. Ce qui est important, c'est la partie gestion de projet. L'ingénieur qui a été dédié au projet est quelqu'un de très bon et très réactif. Il s'est très bien entendu avec notre équipe d'ingénieurs, qui sont pourtant très exigeants.»