

Plus proches encore du client grâce à une plate-forme de communication performante

Rolf Jorg
Chef de projet télématique
T&N Telekom & Netzwerk AG



Pour leur décision relative à une nouvelle solution de téléphonie, de nombreuses entreprises se trouvent placées devant le choix entre une installation classique ou une solution de VoIP. Cette exclusion n'est cependant pas du tout évidente puisqu'il existe des solutions qui préservent l'avenir en autorisant l'installation de la VoIP comme ISDN sur une plate-forme. La plate-forme de Schenker Storen AG démontre comment il est possible de combiner polyvalence et performances.



Siège principal de l'entreprise Schenker Storen AG

Schenker Storen AG – la lumière qui convient, partout

Tout le monde les connaît. Tout le monde les a déjà utilisés. Tout le monde les a déjà vus. Et pourtant ils se tiennent modestement dans l'ombre – il s'agit des stores. Dans ce domaine, la multiplicité naît des différents besoins, qui dépendent des conditions de lumière. Seul le bon éclairage crée une ambiance d'habitat agréable ou des postes de travail au confort optimal. Le bien-être et la productivité dépendent fortement des conditions de lumière naturelle. L'entreprise Schenker Storen AG offre en plus des produits qui conviennent un conseil compétent et un service après-vente complet. Pour cela, Schenker Storen s'engage sans compromis en faveur de la qualité de ses produits et d'un service du niveau le plus élevé. Elle est active dans toute la Suisse et pourtant proche de ses clients – 34 sites rendent possible cette proximité. Ils disposent des spécialistes du conseil, du montage et du service. Il apparaît donc logique que l'infrastructure de communication apporte une contribution décisive à l'assurance de cette proximité avec la clientèle, facteur important du succès de l'entreprise. Il doit être simple et confortable d'entrer en contact avec Schenker Storen.

CTI, Citrix & Co. – il n'est pas si simple d'être novateur!

Pour Paul Häfeli également, directeur informatique au siège principal de Schenker Storen à Schönenwerd, il faut que tout soit simple et confortable. Il s'est donc trouvé confronté à la

tâche exigeante de remplacer l'installation existante, pour laquelle avec le temps plus aucune pièce détachée n'était plus disponible. Les structures en croissance continue des succursales étaient équipées d'installations différentes. Il n'existait aucun concept harmonisé. Puis est venu se greffer la dessus un projet CRM de reconnaissance des clients plus rapide à l'avenir – mot clé CTI (Computer Telephone Integration). La CTI permet à partir d'une application (généralement une base de données de clients) de passer, de recevoir et de transmettre des communications téléphoniques. Pour l'identification automatique de l'appelant, son numéro de téléphone est utilisé pour mettre à disposition le jeu de données du client correspondant. A cela s'ajoutait la condition que la nouvelle solution adoptée pour les sites extérieurs devait pouvoir être intégrée à l'environnement Citrix. Les solutions Citrix se distinguent par le fait qu'il est possible d'accéder de partout, via une liaison par un terminal, aux applications ainsi qu'aux données des clients et de l'entreprise, sans qu'il soit nécessaire d'installer le logiciel propre à l'entreprise dans le terminal utilisé. Avantage: d'où que l'on travaille, on retrouve toujours l'environnement avec lequel on est familiarisé.

Clever & smart

Pour ce qui concerne la partie téléphonique, on s'est décidé pour une solution très élégante. De nombreuses PME se décident aujourd'hui de manière assez craintive pour une solution de téléphonie purement IP. Paul Häfeli, de Schenker Storen, doutait lui aussi que les bandes passantes puissent garantir la qualité nécessaire. Il pouvait parfaitement imaginer une telle solution pour une nouvelle construction, mais la voyait beaucoup moins bien pour un remplacement dans un environnement existant. L'idéal serait donc une solution ouverte sur l'avenir et qui permette la cohabitation de VoIP et d'ISDN sur une plate-forme. La gamme Ascotel IntelliGate d'Aastra offre ces possibilités et peut donc être mise en œuvre de manière très polyvalente et souple. La transmission de la voix est donc possible sur des réseaux de données basés IP, qui peuvent ainsi être migrés vers la VoIP tant sur le plan



Schenker Storen AG – la lumière qui convient, partout

des volumes que sur celui du temps, ainsi qu'il était souhaité. Cette plate-forme de communication souple, ouverte vers l'avenir et simultanément performante permet chez Schenker Storen la liaison efficace de 16 des 34 sites pour le moment en un réseau système virtuel. L'extension CTI a ainsi pu elle aussi être réalisée. La structure des appels sortants via Micro-soft Outlook est ainsi également possible.

Objectif atteint et autonomie gagnée

«Nous avons atteint notre objectif. Et nous sommes équipés pour la VoIP à l'avenir. Pour le moment, nous en découvrons les nombreuses fonctions, qui ne sont pas encore toutes exploitées. Mais le plus important pour moi est de pouvoir maintenant réaliser moi-même de nombreux travaux liés à cette installation», affirme Paul Häfeli. Auparavant, toutes les mutations devaient être effectuées à grands frais par le fournisseur de service, par exemple lorsque le poste de travail d'un collaborateur nouvellement arrivé devait être organisé, alors qu'aujourd'hui il peut procéder lui-même rapidement à de tels changements. Depuis la centrale de Schönenwerd, où se trouve également le serveur de CTI, tous les sites peuvent être gérés et les installations de ces sites peuvent également être adaptées.

«Telekom & Netzwerk AG nous a accompagnés au mieux au cours de ce projet, grâce à son expérience complète en matière de télécommunications et d'informatique. L'accès à distance par T&N pour la maintenance et le support de l'ins-

tallation ou du serveur CTI constitue pour nous un élément important pour la qualité de notre plate-forme de communication», résume Paul Häfeli en parlant de sa bonne collaboration avec T&N.

T&N – derrière le succès se trouvent des spécialistes

Grâce à ses techniciens parfaitement formés et dûment certifiés, T&N définit l'étalon en matière de solutions de télécommunications et d'informatique performantes et orientées vers l'avenir. Une concentration de compétences qui agissent rapidement et efficacement.

Solution installée chez Schenker Storen AG

Prestations et cadre du projet

- 1 Ascotel Intelligate 2065 au siège principal
- 15 Ascotel Intelligate 2025/45 dans les succursales
- 1 serveur OIP pour la CTI au siège principal

Avantages

- Plate-forme unifiée sur tous les sites
- Sélection directe à partir du PC/Citrix Client
- Possibilité d'adaptation centrale des abonnés
- Vue d'ensemble du trafic
- Possibilité de mutation centralisée

TELEKOM & NETZWERK AG

8305 Dietlikon
Industriestrasse 2

8047 Zürich
Flüelastrasse 32

8500 Frauenfeld
Hungerbühlstrasse 22

4603 Olten
Platanen 23

1023 Crissier
Chemin de Cloislet 20

Tel. 0844 835 356
info@t-n.ch
www.t-n.ch