

Euralliance, l'entreprise connectée vers le monde

LA DEMANDE DU CLIENT

- Avoir un bâtiment high-tech dédié à la communication et à la pointe de la technologie
- Mutualiser les accueils téléphoniques (standards téléphoniques) tout en gardant l'identité propre de chacune des entreprises hébergées
- Retrouver les mêmes fonctionnalités téléphoniques que sur les sites précédents des entreprises (messagerie vocale, transfert et interception d'appels, etc...)
- Faciliter l'administration du réseau et la maintenance
- Une technologie évolutive et adaptable aux besoins des entreprises hébergées

LES SOLUTIONS INSTALLÉES

- Mitel 3300 ICP
- Mitel Your Assistant
- Mitel 5220 IP Phones

RÉSULTATS

- Des contacts plus personnalisés grâce à l'application CTI
- Une administration de la téléphonie centralisée et très simple
- Une réduction importante des coûts de communication



Lors de sa conception en 2003, le bâtiment Euralliance a été imaginé pour devenir le reflet du monde de l'entreprise moderne, et faire bénéficier aux entreprises qui y seront hébergées, des dernières avancées technologiques, et notamment les solutions de communication sur IP.

Une solution adaptée à un bâtiment multi entreprises

Peu avant leurs installations dans Euralliance, les entreprises avaient été consultées pour définir un cahier des charges concernant les services informatiques et de télécommunications dont elles auraient besoin.

C'est ainsi, au terme d'un appel d'offre auquel avaient répondu les principaux acteurs du marché, que les solutions de téléphonie sur IP de Mitel® ont été retenues. Choisi pour la fiabilité de ses solutions, elles offrent également une grande capacité d'adaptation : avec une dizaine d'entreprises regroupées dans un même bâtiment, les évolutions de nombre de postes par exemple, sont évidemment fréquents, et il fallait une solution qui puisse assurer ces changements simplement et sans perturbation du réseau !

Avec le serveur 3300 ICP de Mitel et les postes 5220, chacune des entreprises a pu garder son identité propre: en effet à chaque appel entrant au standard général, il est possible d'identifier le correspondant appelé avant même la prise en charge de l'appel grâce à une remontée de fiche, et ainsi de pouvoir décrocher le téléphone en annonçant le nom de la société.

Grâce à la téléphonie sur IP, les dix entreprises locatrices du bâtiment ont pu bénéficier d'une installation répondant très précisément aux besoins propres de leur cœur de métier respectif, tout en bénéficiant d'une administration centralisée et simplifiée.

A PROPOS DE EURALLIANCE

Euralliance, dernier bâtiment inauguré le 1er Janvier 2004 au coeur d'un centre d'affaires, bénéficie de solutions de téléphonie et d'informatique opérés par un groupement de moyen. Cette tour de verre ultra-moderne de 5 étages offre des services aux entreprises hébergées d'un bureau unique jusqu'au plateau occupant un étage complet.

« Nous avons d'abord cherché à obtenir une technologie fiable dans la durée, qui a déjà fait ses preuves, et nécessairement compatible avec notre cœur de métier : la mise à disposition de bâtiments multi-entreprises avec services clefs en main, engendre de nombreux changements dans la configuration ou le nombre de postes. Les solutions de Mitel ont répondu parfaitement à notre demande, autant du point de vue des utilisateurs très satisfaits des nouvelles applications proposées, que du service informatique pour qui l'administration et la gestion ont été très simplifiées. »

– Olivier Pluchard,
Responsable Télécoms pour
le bâtiment Euralliance.

Une flexibilité de déploiement

L'utilisation de la téléphonie sur IP qui, par nature, permet de mettre sur un seul et même réseau l'informatique et la téléphonie de l'entreprise, simplifie le déploiement des infrastructures mais simplifie également l'administration et la gestion. De même, l'IP s'avère être un formidable vecteur d'économie pour les entreprises qui rationalisent leurs coûts télécoms.

La centralisation de l'administration réseau a permis au service informatique de pouvoir gérer l'ensemble de l'exploitation des 200 postes en à peine 13 heures cumulées sur une seule année. Ainsi, explique Olivier Pluchard, Responsable Télécoms pour le bâtiment Euralliance: « Je suis devenu téléphoniste en à peine deux jours ! Une courte formation à suffit pour que nous puissions gérer, en interne et de façon totalement indépendante, l'installation et l'administration du système. » Les bénéfices en coûts d'exploitation sont donc considérables puisque cette formation nous a permis d'éviter des centaines de déplacements annuels nécessaires avec une installation de postes analogiques.

Le choix de la ToIP

« Un bâtiment high-tech et communicant », c'était la vision du futur bâtiment Euralliance. Après consultation d'un cabinet de conseil et d'assistance dans la conduite du changement et l'évolution du système d'information, ce dernier a recommandé la téléphonie sur IP comme la mieux adaptée au cahier des charges. En effet la particularité du site Euralliance, qui héberge une dizaine d'entreprises indépendantes, devait autoriser chacune de ses entreprises à garder leur identité propre ainsi que leur indépendance sur le réseau.

Ainsi chacune des entreprises bénéficie d'un réseau VLAN dédié, lesquels sont reliés au service d'administration située dans un autre bâtiment via un réseau LAN. Ce type d'architecture permet de pouvoir adapter, par exemple, les changements ou les évolutions de nombre de postes au sein de chaque entreprise via une interface WEB sur intranet.

Les postes multi-lignes IP 5220 bénéficient de l'application « Your Assistant » de Mitel qui supporte les fonctionnalités de CTI, comme la remontée instantanée de fiche interlocuteur grâce à la reconnaissance des appels entrants. Ainsi, quiconque compose régulièrement le numéro de standard à l'accueil du bâtiment Euralliance, pourra être instantanément reconnu et redirigé par l'opératrice vers la société que son interlocuteur cherche à contacter.

Euralliance : centre high-tech

Voilà maintenant deux ans que les entreprises locatrices de Euralliance ont pu bénéficier, et ce dès leur installation, des solutions de téléphonie sur IP de Mitel.

Amérique du Nord

Tel: (613) 592 2122
Fax: 1 800 648 3579

Benelux

Tel: +31 (0)30 85 00 030
Fax: +31 (0)30 85 00 031

Moyen-Orient

Tel: +971 4 3916721
Fax: +971 4 3915288

Amérique latine

Tel: (613) 592 2122
Fax: 1 800 648 3579

Italie

Tel: +39 02 2130231
Fax: +39 02 21302333

Afrique du Sud

Tel: +27 82 559 8688
Fax: +27 11 784 6916

Royaume-Uni

Tel: +44 (0)1291 430000
Fax: +44 (0)1291 430400

Allemagne / Suisse / Autriche

Tel: +49 (0)211 5206480
Fax: +49 (0)211 52064899

Asie-Pacifique

Tel: +852 2508 9780
Fax: +852 2508 9232

France

Tel: +33 (0)1 61 37 00 90
Fax: +33 (0)1 61 37 00 99

Portugal et Espagne

Tel: +34 91 490 5300
Fax: +34 91 490 5301

Pacifique sud

Tel: +61 2 9023 9500
Fax: +61 2 9023 9501

www.mitel.com



CE DOCUMENT NE VOUS EST FOURNI QU'À TITRE INFORMATIF. Les informations du présent document, que Mitel a considérées exactes au moment de leur publication, peuvent être modifiées sans préavis. En aucun cas Mitel ne sera tenue responsable des erreurs ou omissions que ce document peut contenir et n'aura aucune obligation envers vous suite à la diffusion dudit document ou pour ce qui est des informations qu'il contient.

Le logo M MITEL est une marque déposée de Mitel Networks Corporation. Tous les autres produits et services sont les marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

© Mitel Networks Corporation, 2006. Tous droits réservés.

GD 11194 PN 51010404RA-FR