

GO ON
STEP BY STEP



Herbert Weiss, Product Manager IP Office
T&N Telekom & Netzwerk AG

Une communication sans écueils – Téléphoner depuis un Apple Macintosh

L'agence de communication DACHCOM dispose de diverses succursales en Suisse, dans la Principauté du Liechtenstein et en Allemagne. Le nouveau système téléphonique AVAYA que T&N a installé chez elle par étapes augmente le professionnalisme de sa communication vocale et facilite la collaboration à l'intérieur de l'agence. Elle peut ainsi bénéficier des avantages des systèmes téléphoniques modernes sur ses ordinateurs fonctionnant soit sous Mac OS X, soit sous Windows.

>>> Situation initiale

L'agence de communication DACHCOM emploie au total 62 collaborateurs et fait partie de l'Association suisse des agences leaders en publicité et communication (BSW). Son groupe d'agences exploite des succursales à Rheineck, Winterthur, Berne, Schaan et Lindau. L'installation téléphonique qu'elle utilisait jusqu'ici était limitée dans ses fonctionnalités et se composait de solutions hétérogènes. Bien que la programmation de l'installation pour la sélection de numéros internes était possible, cette procédure était toutefois difficile car chaque installation devait être organisée pour elle-même. Les installations téléphoniques de Rheineck et de Winterthur devaient en outre être remplacées, car le support de leurs fabricants n'était plus assuré. <

>>> Profil des exigences

L'agence aspirait à une solution système moderne qui permette d'augmenter la possibilité d'atteinte des collaborateurs et leur confort d'utilisateur de communications, et qui puisse en outre être gérée de manière centralisée. De plus, cette solution devait pouvoir communiquer directement avec le Groupware de Microsoft Exchange et accéder aux bases de données d'Exchange. Exigence particulière: comme DACHCOM travaille à plus de 90% avec des systèmes Macintosh, l'installation devait impérativement pouvoir fonctionner sans perturbations sous Windows et sous Mac OS X. La solution devait également assurer autant que possible l'avenir et permettre une extension ultérieure à la VoIP. De même, l'agence recherchait une solution permettant de gérer de manière centralisée la fonction de Voice Mail. <



Siège principal DACHCOM à Rheineck





GO ON
STEP BY STEP

>>> Solution

Après une longue phase d'évaluation, DACHCOM s'est décidée en faveur de T&N en qualité de partenaire et pour la solution système d'AVAYA. Comme l'installation se compose de systèmes individuels indépendants connectés en réseau, son introduction dans chacune des agences a pu être réalisée par étapes. La solution a tout d'abord été installée dans chaque agence, puis soigneusement testée avant d'être finalement expliquée et mise en service en accord avec la direction de l'agence et ses collaborateurs. Le contrôle et la programmation par l'administrateur de système interne s'est déroulée très simplement et elle est désormais indépendante du site. Les adaptations répétitives sont ainsi très rapidement apportées. Avec la solution AVAYA, la sélection directe via le programme de mailing Microsoft Outlook est possible pour les ordinateurs exploités sous Windows. Sous Apple OS X, on y parvient avec le logiciel Entourage de Microsoft, appuyé par le logiciel complémentaire Teamcall Express de ilink. Tous les collaborateurs peuvent ainsi gérer entièrement sous Microsoft Exchange la base d'adresses, les numéros de téléphone, etc. et les mettre à disposition de l'ensemble du groupe. En outre, tous les collaborateurs peuvent maintenant activer leur Voice Mail personnelle et en cas d'absence dévier leurs appels sur leurs téléphones mobiles ou sur d'autres raccordements du réseau fixe. <

>>> Avantages

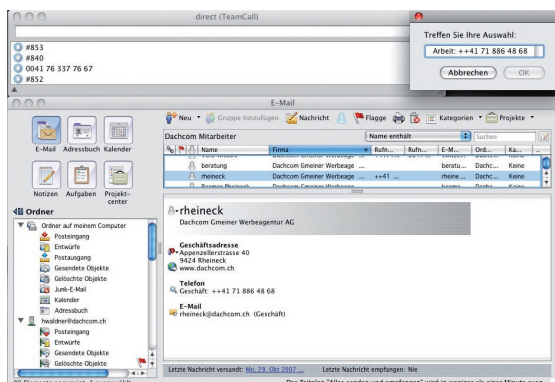
La solution de T&N relie au réseau téléphonique les postes de travail Macintosh et PC. Elle augmente de manière très pratique le confort et l'efficacité des sélections, des communications, du passage des appels ou de la modification de la programmation de l'installation. Les membres du personnel apprécient vivement la simplicité de l'exploitation et certaines fonctionnalités du système. AVAYA a grandement simplifié les manipulations de la centrale téléphonique et de l'administration du système, et amélioré en particulier la possibilité d'atteindre les collaborateurs. Communiquer aussi harmonieusement que possible à l'aide du téléphone et des stations de travail Macintosh et PC sous Windows, sur la base d'une technologie actuelle qui englobe l'option de passer ultérieurement à la VoIP – tout cela a convaincu les professionnels de la communication de DACHCOM. <

Solution technique implantée chez Dachcom

- 3 systèmes AVAYA, modèle IP Office 406v2
- 2 systèmes AVAYA, modèle IP Office Small Office Edition
- 1 service de Voice Mail centralisé
- Intégration des systèmes Macintosh par les logiciels direct et Team Call Call Express de ilink

Avantages

- Plate-forme uniformisée
- Gestion centralisée
- Source de données centralisée pour CTI (sélection depuis Macintosh)
- Utilisation des lignes de données entre les sites



Entourage de Microsoft avec logiciel d'additif direct d' ilink