

LA FRANÇAISE

Secteur

Financier

La Problématique

- Trouver un nouveau système de téléphonie mobile qui puisse s'adapter à Microsoft Lync et répondre aux besoins iso fonctionnels de La Française Group (comment regagner la même mobilité avant la migration vers Microsoft Lync)

La Solution

- La solution DECT de Spectralink semble être la plus adaptée aux besoins évolutifs de La Française Group en termes de mobilité et de rentabilité
- La solution Spectralink est compatible avec Microsoft® Lync™

Les Résultats

- Les employés qui utilisent les combinés Spectralink ont retrouvé la mobilité demandée, ne perdent aucun appel et constatent un véritable gain de temps
- La solution Spectralink intégrée à Microsoft Lync a aussi permis à La Française Group de maintenir ses coûts en termes de mobilité des employés

« Nous sommes satisfaits de la solution Spectralink qui a répondu à nos besoins en termes de mobilité retrouvée par nos employés et retravaillerions volontiers de nouveau avec eux. »

—Nicolas Monget
Directeur Informatique
La Française Group

La Française Group Améliore la Productivité et la Mobilité de ses Employés

Description de L'Organisation

La Française est un groupe d'asset management qui gère plus de 37 milliards d'euros d'actifs pour une clientèle diversifiée : investisseurs institutionnels et privés, conseillers en gestion de patrimoine, banques et réseaux. Il emploie 450 collaborateurs, dispose d'une plateforme au Luxembourg et est présent en Espagne, Suisse, Italie, Allemagne, Benelux et Pays Nordiques.

Fondée en 1975, La Française, spécialiste de l'asset management, filiale du Crédit Mutuel Nord Europe, est reconnue pour son sens de l'innovation et sa proximité avec ses clients.

La Problématique

La Française Group utilisait des PBX avec notamment des DECT traditionnels pour sa téléphonie fixe avec mobilité au sein de l'immeuble qu'elle occupe ainsi que Windows pour ses infrastructures IT. Vers la fin 2011, le groupe a décidé de migrer vers Microsoft® Lync™ qui offre une évolution significative vis-à-vis de la messagerie unifiée et correspond à ses nouveaux besoins internationaux.

Nicolas Monget, Directeur Informatique chez La Française Group : « Le groupe ayant une dimension internationale, nous ne pouvions plus nous contenter d'un système classique de téléphonie. Les diverses fonctionnalités de Microsoft Lync, comme par exemple l'organisation par le Directeur Général de meetings à distance dans les pays où le groupe a des bureaux, le système de visioconférence, la présence, la messagerie instantanée, le partage d'applications, etc., exigeaient une nouvelle solution de téléphonie. »

Une problématique a été identifiée dès le début du projet Microsoft Lync. La Française Group désirait maintenir ses acquis en termes de mobilité dans son immeuble Parisien ainsi que sa richesse fonctionnelle qui incluait la messagerie vocale, le transfert d'appels, la conférence jusqu'à trois personnes, le numéro court, l'annuaire personnel et l'interception d'appels.

Ces besoins s'adressent d'abord aux techniciens IT et aux services généraux qui se déplacent très fréquemment dans l'immeuble de 12 étages (dont quatre sous-étages dont le parking) mais aussi à certains employés (CSP+, assistantes de direction, commerciaux) qui étaient très attachés à leur mobilité.

De plus, il fallait trouver une solution pour une couverture totale de l'immeuble sachant que l'utilisation du Bluetooth était limitée à une vingtaine de mètres.

La Solution

C'est en janvier 2012 que La Française Group a pris contact avec Tiptel, distributeur en France de Spectralink qui mettait en avant sa solution DECT compatible Microsoft Lync pour maintenir et renforcer la solution de communication que la Française Group recherchait.

Pour répondre aux besoins de La Française Group, une solution intégrée au nouveau système informatique du Groupe a été proposée, avec la solution sans fil DECT de Spectralink. Les équipes informatiques du groupe ont été formées sur cette solution.

Au total, La Française Group utilise 235 combinés Butterfly, 46 bornes IP sans fil Spectralink, 10 media resources (le media resource permet d'augmenter le nombre de voies vers le serveur Lync au delà des 30 voies déjà existantes ; une centaine de communications simultanées est donc rendue possible) ainsi qu'un serveur sans fil redondé (sécurité supplémentaire avec un deuxième contrôleur).

« La solution Spectralink, intégrée à Microsoft® Lync™, apporte aux employés de La Française Group le maintien de la mobilité au sein de leur immeuble jugée essentielle. La solution Spectralink était donc la solution la mieux adaptée à nos besoins. »

— Nicolas Monget, Directeur Informatique, La Française Group

« La solution Spectralink, intégrée à Microsoft Lync apporte aux employés de La Française Group le maintien de la mobilité au sein de leur immeuble jugée essentielle » déclare M. Monget. « La solution Spectralink était donc la solution la mieux adaptée à nos besoins. »

Trois prototypes de DECT ont été confiés par Tiptel à l'équipe IT de La Française Group pour une évaluation. De plus, trois utilisateurs pilotes jugés représentatifs en termes de technophilie et technophobie ont été choisis parmi les employés déjà utilisateurs de DECT.

Les diverses étapes du projet se sont déroulées sur quatre mois, à commencer par une étude de couverture de l'immeuble sur deux jours puis par le déploiement des bornes.

C'est grâce au service de test de couverture, au respect des prérequis et à l'investissement des équipes qui se sont investies dans la formation et le test du matériel, que la solution a été prise rapidement.

Isabelle Huon, Directrice Générale de Tiptel France, le distributeur de Spectralink en France, confirme la fluidité du projet avec La Française Group : « Le client s'est fortement impliqué dans ce projet, il a répondu à l'étude de couverture effectuée par notre équipe qui correspondait à ses besoins ; l'installation a été un succès. »

Les leaders du projet ont accompagné les équipes et organisé des tests auprès des assistantes de direction qui ont besoin d'une grande mobilité en raison de leurs fonctions et environnement de travail : elles se déplacent souvent en open space ou dans des bureaux fermés, en salles de réunion, à la photocopieuse et ont besoin de leur combiné en permanence avec elles pour ne manquer aucun appel.

Une formation sur le mode de fonctionnement de la solution Spectralink a été nécessaire auprès des utilisateurs. Celle-ci a été reçue de façon positive par les employés qui l'ont rapidement intégrée. Exemple de formation sur le "parcage d'appel" :

Jacqueline reçoit un appel de Georges qui cherche à joindre François, elle met Georges en attente, Jacqueline appelle François qui accepte, Jacqueline reprend la ligne afin de transférer Georges à François.

L'équipe a réfléchi à un moyen d'anticipation afin de réduire le temps d'attente : préenregistrer les numéros de téléphone utilisés dans leurs combinés Butterfly.

Les Resultats

« Nous sommes satisfaits de la solution Spectralink qui a répondu à nos besoins en termes de mobilité retrouvée par nos employés et retravaillerions volontiers de nouveau avec eux, » a continué M. Monget. « Ce projet nous a permis de nous rapprocher de prospects en relation avec Microsoft Lync, ce qui fut un résultat positif inattendu. »

Pour Jacky Filoche, Chef de Projet chez Tiptel : « En tant que fournisseur et responsable du service support et conseil, le projet fut un succès ; les temps préconisés ont été respectés et ce projet a été pour nous une véritable vitrine pour d'autres clients. »

Pour savoir comment Spectralink peut aider votre organisation, rendez-vous sur spectralink.com ou contactez un représentant Spectralink.

À propos de Spectralink

Spectralink, un des leaders mondiaux dans les solutions sans fil, résout les problèmes quotidiens des employés en déplacement grâce à la technologie, l'innovation et l'intégration ce qui leur permet de mieux travailler. Constatant à l'écoute de leurs clients qui se déplacent tout au long de leur journée de travail, Spectralink est capable de développer des solutions de voix de qualité et données fiables et les livrer à travers un dispositif puissant et durable.



Spectralink Europe ApS
Langmarksvej 34
8700 Horsens
Denmark
Tel: +45 7560 2850 EMEA
+1 303 441 7500 North America
infodk@spectralink.com
spectralink.com