



Success Story

Le Réseau GES mise sur la disponibilité avec OpenScape Office d'Unify



Pour s'assurer une complète disponibilité vis-à-vis des étudiants et des entreprises, le Réseau des Grandes Écoles Spécialisées (Réseau GES) choisit la solution de Communications Unifiées OpenScape Office MX d'Unify.

La mission

Réparti sur plusieurs sites à Paris, le Réseau GES réunit six établissements d'enseignement supérieur indépendant. Avec 4 800 étudiants et huit sites, trois principaux défis se posent:

- Répondre sans interruption aux nombreux appels
- Collaborer avec fluidité malgré les distances entre les membres du réseau
- Maîtriser les coûts de communications

Le Réseau demande alors à Voxea, partenaire certifié Unify, de lui fournir un système de communications moderne, simple et fiable répondant à ces trois impératifs.

La solution

Un système entièrement nouveau est mis en place. La solution OpenScape Office MX assure au Réseau GES la stabilité qui manquait à l'architecture précédente, tout en permettant d'administrer les communications des huit sites comme s'ils n'en formaient qu'un seul. Cette offre dispose des fonctionnalités suivantes:

- Indication de présence des collaborateurs
- Application mobile
- Service de messagerie instantanée
- Standard automatique global et personnel
- Dispositifs de conférence téléphonique
- Visioconférence

Les avantages

Le Réseau GES dispose désormais d'une solution de Communications Unifiées ergonomique, simple d'utilisation et permettant d'être accessible 24h/24. Celle-ci est donc pleinement en phase avec la demande des étudiants et des entreprises, et l'ambition fédératrice du Réseau. Les principaux avantages sont les suivants:

- Une meilleure prise en charge des appels
- Une limitation des déplacements grâce aux outils de conférence
- Une collaboration à la fois simplifiée et enrichie
- La gratuité des communications entre sites

Un système de communications à l'image du Réseau GES: innovant et collaboratif



Le Réseau GES mise sur la disponibilité et l'unification de ses communications

Le Réseau GES offre aux étudiants un panel riche de formations, de solutions matérielles, de relations internationales et professionnelles. Une diversité qui doit rester un atout. La migration vers OpenScape Office MX permet d'être disponible malgré l'augmentation des appels et de ne faire qu'un malgré la répartition géographique sur plusieurs sites.

Créer des synergies autour des Grandes Écoles Spécialisées

Avec près de 4 800 étudiants, le Réseau GES est l'un des plus grands réseaux d'enseignement supérieur en France. Créé en 1983, il réunit six établissements d'excellence: le Pôle Paris Alternance, l'École

Internationale de Management du Luxe, l'École Supérieure de Génie Informatique, Institution de Création et d'Animation Numérique et l'École des Métiers du Web et du Digital. Cet ensemble répond à un besoin des étudiants et des entreprises de disposer de formations pointues, de Bac à Bac +5, dans des domaines très spécialisés et ayant connu des évolutions importantes. Multiplier les ponts entre les formations, ainsi qu'entre les étudiants et les entreprises, demande un réseau de communication qui lui-même facilite les liens entre tous les acteurs concernés. Lorsqu'il découvre les solutions d'Unify, le directeur général du Réseau GES, M. Jonathan Azoulay, comprend immédiatement qu'il s'agit de l'outil dont le réseau a besoin.

Téléphonie: une disponibilité 24h/24, 7j/7

Lorsque M. Azoulay entend parler de l'offre d'Unify par la société Voxea, l'ancien système du Réseau GES est géré par deux prestataires différents. Les solutions téléphoniques en place ne sont pas satisfaisantes: les coupures sont nombreuses. De plus, chaque site a son propre outil de communications, ce qui rend difficile le suivi des appels. Comment répondre efficacement et rapidement aux nombreuses demandes d'informations dans ces conditions? Comment renforcer le réseau si le réseau de communications employé est lui-même disparate et interrompu?

M. Stephan Nini, directeur commercial de l'intégrateur Voxea,

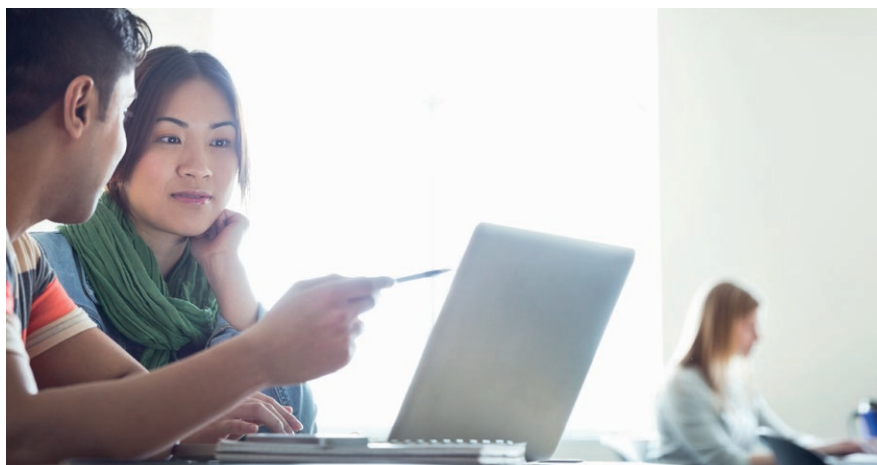


partenaire certifié Unify et donc fin connaisseur des solutions de Communications Unifiées, le sait: OpenScape Office MX permettra d'offrir un système de communications à l'image du Réseau GES, c'est-à-dire innovant, fédérateur, collaboratif, et ce en permanence. S'ouvre alors un travail de deux ans, au rythme d'un site par trimestre. Avec l'aide précieuse de son directeur des systèmes d'information, le réseau est optimisé pour transporter non seulement les flux data, mais aussi les flux voix. Les postes IP sont installés sur tous les sites, une plateforme est ouverte au siège dans le 12^{ème} arrondissement. La fonction d'indication de présence permet d'orienter les appels plus efficacement et plus rapidement. En plus du standard général, les divers collaborateurs disposent d'un standard automatique personnel. Il est désormais possible de répondre à l'énorme quantité d'appels, d'informer encore plus efficacement les interlocuteurs et de mieux suivre les conversations. « On a énormément d'appels entrants, le fait de ne pas en perdre est très important », explique Jonathan Azoulay.

Vers un fonctionnement plus collaboratif

Si les étudiants, les entreprises, les écoles, fonctionnent en réseau, cela doit également être le cas de tout le personnel. Les sites sont répartis sur plusieurs arrondissements: Comment réduire la distance? Comment travailler comme si chaque collaborateur était dans le bureau voisin?

Installer les fonctions telles que la web collaboration, les conférences téléphoniques et



les visioconférences permet de réduire les distances et de partager des informations plus riches. La visioconférence et la web collaboration font entrer de nouvelles pratiques au sein du Réseau GES qui jusqu'ici n'y avait pas recours. Une évolution qui reflète bien l'état d'esprit général du Réseau, toujours orienté vers l'innovation et la coopération.

Simplicité et réduction des coûts

En intégrant OpenScape Office MX mis en réseau, Voxea parvient à simplifier la prise en charge des communications. Cette simplification est globale grâce à la mise en réseau, mais aussi vécue individuellement grâce à l'ergonomie d'un outil



comme le logiciel myPortal. Stephan Nini comme Jonathan Azoulay insiste sur cette simplicité, appréciée par le personnel. De plus, les communications internes étant désormais gratuites, leur coût est réduit: unification des communications, certes, mais aussi optimisation. Voxea applique sa devise: « Le service rendu au client. »

Prise en main et accompagnement

L'installation du nouveau système s'accompagne d'une formation du personnel par Voxea. Optimiser les communications, c'est aussi faire en sorte que les outils soient utilisés au mieux et que chacun se les approprie. Pendant deux jours, chaque personne est formée individuellement, en

« En termes d'innovation c'est un plus pour le personnel. Il y a un répertoire interne, un tchat, une photo, les gens apprennent à se connaître, il y a un petit côté réseau social intéressant! »

Jonathan Azoulay,
directeur général du Réseau GES

insistant sur les besoins propres de chacun. Une démarche qui donne satisfaction au personnel. Toutefois, dans le but de parfaire cette optimisation, d'autres séances de formation sont prévues afin de tirer le meilleur des outils d'Unify, en particulier la web collaboration. OpenScape Office MX d'Unify est

« Dès qu'on m'a parlé des solutions d'Unify, j'ai tout de suite été convaincu. Je n'avais aucun doute sur le fait qu'il nous fallait un système de ce type. »

Jonathan Azoulay,
directeur général du Réseau GES

un support matériel naturel aux activités du Réseau GES. Lorsque le dernier site est installé, dans le 14^{ème} arrondissement de Paris, le Réseau GES possède un réseau de communications à son image: large, moderne, collaboratif et robuste; une solidité qui illustre la relation de confiance nouée avec Unify et Voxea.



« Grâce à la gestion de présence d'OpenScape Office, les utilisateurs ne perdent plus de temps à chercher un collaborateur dans l'entreprise; ils savent d'avance si la personne est au bureau, en ligne, en rendez-vous, en congé, en réunion. Avant il fallait composer plusieurs numéros de téléphone (jusqu'à cinq parfois) pour réussir à le joindre. Maintenant les appels suivent en fonction du statut appliqué. »

Stephan Nini,
directeur commercial de Voxea

À propos de Voxea

L'intégrateur télécom Voxea est certifié Unify Master Partner pour OpenScape Business. Parmi les premiers partenaires d'Unify en termes de chiffres d'affaires, Voxea propose des solutions globales et adaptables aux sociétés recherchant une téléphonie de qualité, moderne et évolutive. Filiale du groupe DFM, qui compte 90 collaborateurs,

Voxea mise sur l'innovation pour fournir un service sur-mesure à ses 2000 clients. « Unify a toujours des solutions simples, rapides et robustes. C'est un atout majeur pour Voxea de s'appuyer sur leur savoir-faire de renommée mondiale et innovant, afin de trouver des solutions pour le client », affirme Stephan Nini, directeur commercial de Voxea.

À propos d'Unify

Unify est l'une des principales entreprises de logiciels et services de communication au monde. Elle fournit des solutions de communication intégrées à environ 75% des 500 plus grandes entreprises mondiales. Nos solutions regroupent une multitude d'équipements, de terminaux et d'applications au sein d'une seule et même plateforme facile à utiliser. Celle-ci permet aux équipes d'entretenir des conversations à la fois riches et efficaces. Cela résulte en une transformation du mode de communication et de collaboration de l'entreprise, renforçant par là même l'effort collectif, stimulant l'activité et améliorant les performances commerciales. Unify s'appuie sur un solide héritage caractérisé par la fiabilité de ses produits, l'innovation, le respect des normes ouvertes et la sécurité.

unify.com



Copyright © Unify GmbH & Co. KG, 2015
Hofmannstr. 51, 81379 München/Allemagne
Tous droits réservés
Référence: A31002-P3010-D101-2-7629

Les informations de ce document contiennent uniquement des descriptions générales ou des caractéristiques qui, dans des cas d'utilisation concrets, ne sont pas toujours applicables dans la forme décrite ou qui, en raison d'un développement ultérieur des produits, sont susceptibles d'être modifiées. Les caractéristiques particulières souhaitées ne sont obligatoires que si elles sont expressément stipulées dans les termes du contrat. La disponibilité et les spécifications techniques sont susceptibles de modification sans information préalable.

UNIFY Harmonize
your enterprise

Unify, OpenScape, OpenStage et HiPath sont des marques déposées par Unify GmbH & Co. KG. Tous les autres noms de marques, de produits et de services sont des marques de commerce ou des marques déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs.