

ÉTUDE DE CAS SUBARU

La Jonction SIP de ThinkTel pour Microsoft Lync permet à Subaru d'accroître la collaboration à un coût moindre.



Subaru distribue des véhicules à des concessionnaires de partout au pays, et leur fournit des pièces d'automobiles, des services et des garanties. En 2011, Subaru Canada a enregistré ses deuxièmes meilleurs chiffres de ventes annuelles grâce à la fidélité de ses clients et à son engagement visant à fournir des produits et des services de qualité.

En tant que fabricant d'automobiles en croissance, ayant 86 concessionnaires canadiens en activité où travaillent des milliers d'employés, Subaru Canada excédait la capacité de son ancien système téléphonique PBX. Il recherchait ainsi une solution qui serait mieux adaptée à leurs besoins et qui faciliterait la collaboration et les communications.

Ils ont examiné bon nombre d'options en vue d'améliorer leur système, et se sont rendu compte que la solution idéale était déjà utilisée au sein de l'entreprise depuis 2007 pour combler leurs besoins en matière de conférences et de collaboration, soit Microsoft® Lync™. Ils ont commencé à effectuer la transition des utilisateurs vers Microsoft Lync afin de satisfaire à leurs objectifs de voix. Dès juillet 2012, Subaru Canada avait complètement retiré les PBX et RNIS-PRI traditionnels de tous ses bureaux au Canada. Aujourd'hui, tous les appels téléphoniques sont passés par l'intermédiaire de Lync et de la Voix sur IP (VoIP).

Pour avoir une solution adaptée aux grandes entreprises, Subaru Canada a choisi de s'associer à un fournisseur de protocole SIP. Subaru a établi un partenariat avec ThinkTel en vue d'établir des liaisons SIP résilientes à Lync Server 2010 sur le réseau téléphonique commuté public (RTCP) à l'intention des clients et des concessionnaires. Le choix s'est porté sur ThinkTel puisqu'il compte parmi les fournisseurs de services de télécommunications SIP les plus expérimentés au Canada et qu'il s'agit de la seule entreprise canadienne qualifiée de façon indépendante selon les normes de Microsoft pour offrir de la Jonction SIP directement à Microsoft Lync.

George Hamin, directeur du commerce électronique et des systèmes informatiques de Subaru Canada:

“ ThinkTel est la seule entreprise que nous avons prise en considération parce que nous recherchions un fournisseur des services SIP certifié qui peut fournir de la Jonction SIP pour Lync aux grandes entreprises. Nous ne voulions pas prendre le risque de choisir un fournisseur non certifié. ”

“ La solution économique de Jonction SIP pour Lync de ThinkTel, avec l'option de Capacité sur demande, a vraiment bien complété notre déploiement de Lync et nous a finalement permis de délaissier notre système PBX et notre connexion RNIS-PRI au RTCP. ”

George Hamin
Directeur du commerce électronique et des systèmes informatiques
Subaru Canada, Inc.

“ Notre expertise réside dans la prestation de services de voix et de données hautement fiables et adaptables, notamment la Jonction SIP de calibre grande-entreprise. La Jonction SIP pour Lync est la prochaine étape logique des entreprises qui veulent remplacer leur équipement traditionnel analogique. Combiner la fonctionnalité de Microsoft Lync avec la solution économique de Jonction SIP offerte par ThinkTel est le meilleur moyen de réduire vos dépenses en matière de télécommunications et d'optimiser votre rendement des investissements. ”

Dave Damer
Président et directeur général
Thinktel

La Jonction SIP pour Lync revêt une importance considérable puisqu'elle permet à Subaru Canada d'éliminer des points de défaillance potentiels en établissant une liaison SIP directement à son serveur de médiation, sans l'intermédiaire d'une passerelle supplémentaire. La solution de Jonction SIP de ThinkTel offre aussi les avantages suivants:

- Des fonctionnalités de téléphonie RTCP et de conférence multimédia de Lync.
- Une configuration rationalisée du réseau de Jonction SIP avec regroupement de la capacité entre plusieurs bureaux.
- Des réductions de coûts grâce à la Capacité sur Demande et aux fonctions d'appels internes sur le réseau. De plus, les clients n'ont plus à payer de frais pour les services MACD (Move, Add, Change, Delete / déménagement, ajout, modification, suppression).
- Logiciel dynamique et flexible, qui permet aux entreprises de gérer les utilisateurs et les changements à apporter à leur réseau sans devoir demander de permission, ce qui représente une économie de temps et d'argent.
- Un portail de gestion à la fine pointe permettant l'établissement de rapports et l'approvisionnement de numéros SDA en temps

George Hamin ajoute:

“ Nous avons établi une belle relation avec ThinkTel. Cette entreprise fait le pont entre Subaru Canada et le monde extérieur. En plus de l'excellent service que nous avons reçu, nous sommes très satisfaits des canaux en rafale de la Capacité sur Demande, puisqu'ils nous permettent d'acheter facilement des canaux supplémentaires au jour le jour si nous dépassons notre engagement mensuel. Nous n'avons donc pas à acheter plus de canaux que nécessaire, et évitons de payer pour des ressources de VoIP que nous n'utilisons pas. Les contrats mensuels démontrent l'engagement de ThinkTel à nous fournir le meilleur service possible tout au long de notre partenariat. ”

Les communications jouent un rôle crucial dans le succès de Subaru Canada. La capacité de communiquer non seulement à l'interne entre employés de partout au pays, mais aussi avec les concessionnaires d'un bout à l'autre du Canada. Lync a revêtu une importance capitale pour l'amélioration des communications et a réduit grandement les coûts de déplacement.

La solution de Jonction SIP de ThinkTel a permis à Subaru Canada de constater le plein potentiel de Microsoft Lync, qui offre aux entreprises une solution de téléphonie et des fonctions intuitives de communications en temps réel offertes sur de nombreux appareils, y compris les cellulaires et les ordinateurs personnels ou portatifs. Maintenant, les concessionnaires, le personnel sur le terrain et les ressources internes ont accru leur productivité et peuvent rester en contact, harmoniser leurs efforts de façon à toujours mettre l'accent sur le client, tout en réduisant les coûts opérationnels.

George Hamin ajoute:

“ Nous utilisons toutes les fonctions de Microsoft Lync. Ce qui est important pour nos utilisateurs est d'avoir un outil unique qui leur évite d'utiliser diverses applications pour avoir accès aux différentes fonctions. Lorsque vous passez en revue toutes les fonctions et fonctionnalités de Lync, soit la messagerie instantanée, la présence en ligne, la conférence audio et vidéo et le partage de bureau, il n'est pas évident de désigner une fonction plus utilisée que les autres par les employés. Je recommande d'en choisir une, de l'essayer et de voir si d'autres fonctions vous seraient utiles; en peu de temps, vous remarquerez que vous utilisez la gamme complète parce que cet outil transformera véritablement vos habitudes de travail. ”

Lync Server 2010 a tout ce que Subaru Canada recherchait pour abandonner sa solution de PBX traditionnel. Les solutions de communications unifiées fonctionnent avec Microsoft Exchange Server, et Lync diffuse votre information de présence dans les applications de Microsoft Office, y compris les portails pour concessionnaires et employés qui s'appuient sur SharePoint Server. Les avantages offerts comprennent les suivants:

- Collaboration et service à la clientèle améliorés: Les employés de Subaru Canada travaillent de façon plus efficace. Ils peuvent utiliser Lync pour voir qui parmi leurs collègues est disponible, et entamer une discussion avec la messagerie instantanée ou bien une conférence audio ou vidéo pour obtenir des réponses à leurs questions sans attendre.
- Apprentissage facile : Lync offre aux utilisateurs de Microsoft Office des outils et des interfaces familiers.
- Coûts d'exploitation moindres : Le déploiement de Lync dans un environnement virtuel a permis à Subaru Canada de réduire grandement ses coûts d'exploitation. En une année, ils ont obtenu un rendement des investissements après avoir utilisé les outils de conférence et de collaboration pour réduire les coûts d'interurbains et éviter les dépenses découlant de contrats avec des tiers en matière de cyberconférences et de vidéoconférences. Avec Lync, tous les employés ont leur propre moyen de tenir une conférence sans frais.

George Hamin conclut:

“ L'avantage de Lync est que je n'aurai plus jamais à acheter de système de téléphonie. Lync Server 2010 a complètement transformé notre façon de faire des affaires; c'est notre plateforme de communications pour l'avenir. ”



Microsoft Partner

Silver Plateforme d'hébergement
Silver Solutions pour les moyennes entreprises
Gold Communications

thinktel.ca | ventes@thinktel.ca | 1.866.92.THINK