

Comment pour les Adhérents de la Centrale d'Achats SCARMOR E.Leclerc unifie ses réseaux télécom



Comment pour les Adhérents de la Centrale d'Achats SCARMOR E.Leclerc unifie ses réseaux télécom

Le groupement breton a adopté les solutions Avaya pour permettre plus de fluidité dans les appels audio et vidéo qu'ils soient entrant, sortant ou passés au sein d'une même plateforme.

Les hypermarchés sont des fourmilières où les clients se pressent et déambulent de rayons en rayons, du parking à la caisse. Ce sont aussi des ruches où, chacun à sa place, travaille à la bonne mise en rayon, le réapprovisionnement de marchandises, mais aussi au relais de collègues arrivés au bout de leur journée. Une telle organisation nécessite des moyens de communication adaptés entre les différentes composantes du magasin pour que le client ne rencontre aucune rupture dans les services qui lui sont proposés. "Notre hypermarché est étalé sur cinq sites. Il y a près de 500 mètres d'un bout à l'autre de nos différents halls. Jusqu'il y a peu, l'organisation de nos réseaux informatiques et téléphoniques étaient séparés, de sorte que tout projet d'extension était compliqué par le déploiement de deux réseaux parallèles. Cette contrainte était tant technique pour l'installateur, que financière pour nous", témoigne Arnaud Noël, directeur de l'hypermarché E.Leclerc de Quimperlé dans le Finistère.



Disposant de deux data centers dans les régions de Rennes et de Bordeaux, l'entreprise héberge depuis 10 ans dans le cloud, les logiciels de ses clients mais également la partie IP Office Avaya.

Des réseaux de téléphonie fixe, mobile, et internet unifiés

Afin d'accompagner ses magasins, ses plateformes logistiques et centrales d'achat dans leur démarche de numérisation et de simplification de leurs réseaux télécom, LCenter, une société de services du mouvement E.Leclerc et intégrateur des réseaux et de la téléphonie pour ses établissements, a fait le choix de la technologie IP Office d'Avaya. "Nous sommes passés en IP en 2013. Pour les clients, comme pour nous, les choses sont ainsi devenues plus simples puisque les réseaux ont été unifiés pour les téléphones fixes et mobiles, Internet, ainsi que, depuis 2015, pour la visioconférence", détaille Hervé Prodhomme, directeur de LCenter. Disposant de deux data centers dans les régions de Rennes et de Bordeaux, l'entreprise héberge dans le cloud, les logiciels de ses clients mais également la partie IP Office Avaya. A partir de là, pour les magasins qui ont plusieurs sites, comme c'est le cas à Quimperlé, ajouter un téléphone fixe devient aussi simple que d'ajouter un écran d'ordinateur au-dessus d'un clavier.

Une configuration simple

"Quand on ouvre un nouvel espace commercial, on installe le réseau, on achète les téléphones, on les branche et c'est fait. Il n'y a pas de carte à rajouter, pas de configuration complexe à faire pour augmenter la capacité téléphonique d'un site", résume Hervé Prodhomme. Dans le détail, les téléphones sont branchés sur le réseau local du magasin. C'est ensuite qu'un PC est branché sur le téléphone -technologie IP oblige- d'où l'utilisation d'une seule prise pour ces deux équipements. Le combiné devient dès lors un accessoire informatique comme un autre au même titre qu'une souris ou un clavier.



En cinq ans, quelques 1400 postes Avaya ont été installés par LCenter au sein de 78 structures E.Leclerc, essentiellement installées dans l'ouest de la France.

Avantage pour LCenter, cela réduit le déploiement et l'entretien d'un seul réseau contre deux auparavant. Bénéfice pour le client : cela lui évite l'hébergement de ses serveurs en restituant de la surface utile. En outre, cela rend les communications et le système plus simple, plus stable, plus fiable, et plus agile.

“Nous avons beaucoup moins de maintenance sur site depuis l'adoption des solutions Avaya”, confirme Arnaud Noël. “Auparavant, nous n'arrivions pas à faire passer les communications par bornes wifi d'un bout à l'autre du magasin. C'est désormais chose faite. En plus, nous avons jusqu'ici à investir dans un important outil télécom. Il fallait des années pour l'amortir. Ce n'est désormais plus le cas”, soutient ce dirigeant de l'hypermarché E.Leclerc qui emploie quelque 300 salariés dans un magasin comprenant environ 90 postes.

50 sites connectés en simultanément

Autre avantage permis par Avaya IP Office, le système de visioconférence répond à la même logique. Avec les mises à jour logiciel fréquentes et automatisées permises par le cloud, l'arrivée de l'imagerie haute-définition (HD), voilà quelques années, et la généralisation de la fibre optique, les capacités offertes par le réseau permettent à LCenter d'accompagner ses clients dans leurs besoins. Ainsi, la visio-conférence permet aujourd'hui de connecter 50 sites en simultanée qu'ils soient des magasins, des centres logistiques ou des centrales d'achat du groupe. Demain, les capacités de réseau pourraient être mises au profit d'autres besoins comme l'intégration de la visioconférence à la téléphonie mobile. “Ce n'est pas un besoin exprimé aujourd'hui mais je ne lis pas dans une boule de cristal”, sourit Hervé Prodhomme. “Nous sommes aujourd'hui persuadés que la technologie Full IP” est la plus appropriée car elle est facilement adaptable et simple de déploiement chez nos clients”, précise-t-il.

En cinq ans, quelques 1 400 postes Avaya ont été installés par LCenter au sein de 78 structures E.Leclerc, essentiellement installées dans l'ouest de la France. Le réseau est aujourd'hui configuré pour accueillir d'autres centres ailleurs en France et des demandes de technologies plus avancées en cas de besoins exprimés par ce leader hexagonal de la grande distribution.