

SUCCESS STORY



Edelweiss Air AG **Installé par UPGREAT AG**

Pourquoi Edelweiss Air a-t-elle opté pour une nouvelle solution de téléphonie ?
Nous travaillions avec Skype for Business. Mais comme le contrat de support arrivait à échéance, nous avons cherché une nouvelle solution. Nous utilisons désormais Microsoft Teams.

Pourquoi avez-vous décidé de collaborer avec peoplefone ?
Nous avons des offres de divers fournisseurs d'accès sur la table. Le choix s'est finalement porté sur peoplefone, car ils nous ont été recommandés par notre partenaire d'intégration de longue date UPGREAT. De plus, ils nous ont fait une très bonne offre sur mesure, qui comprend entre autres un forfait. Pour Edelweiss, c'est essentiel et nécessaire. En tant que compagnie aérienne, notre téléphonie doit fonctionner 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sinon nous avons un problème.

Quelle est la plus grande différence avec la solution précédente ?
Il n'y a pas de différences majeures. Nos collaborateurs n'ont en fait rien remarqué du changement. Comme nous passons aussi des appels internationaux et que tous nos partenaires à l'étranger ne disposent pas de Microsoft Teams, nous avons besoin d'un raccordement au réseau fixe en plus de la téléphonie VoIP. Cela aussi est compris dans la nouvelle offre.

Comment le passage à Microsoft Teams a-t-il fonctionné ?
C'était une collaboration entre UPGREAT, peoplefone et nous. La migration a duré environ deux heures et a fonctionné à la perfection. Il n'y a eu qu'une interruption de cinq minutes, ce qui est tout à fait normal pour de tels changements. Tout s'est également déroulé de manière simple : la réunion de lancement, par exemple, a duré tout juste une heure - c'est tout ce qu'il faut quand on sait ce que l'on fait (rires).

Avez-vous rencontré ou rencontrez-vous des défis particuliers ?
Contrairement à d'autres entreprises, nous devons, comme je l'ai dit, être joignables 24 heures sur 24. Heureusement, la téléphonie par Internet est devenue très sûre et stable. Mais comme il n'y a pas de sécurité à 100 %, nous devons toujours avoir un plan B ou des scénarios de secours.

Comment se présente ce plan B ?
Edelweiss dispose d'une ligne téléphonique analogique au centre opérationnel de l'aéroport de Zurich. Celle-ci est utilisée en cas d'urgence.

Êtes-vous satisfait de la nouvelle solution de téléphonie ?
Nous sommes très satisfaits, y compris de l'ensemble de la transition. Grâce à des partenaires solides, tout s'est déroulé sans problème.

Et comment vivez-vous la collaboration avec peoplefone ?
De mon point de vue, peoplefone est une entreprise très innovante et solide. Je recommanderais leurs services et leurs offres à tout moment - notamment parce que l'entreprise offre une bonne qualité à un bon prix.

Entretien réalisé avec Stefan Graf, Director/Head of IT Management