

SUCCESS STORY

Mammut Sports Group AG

Erik Berger

IT Architect chez Somnitec AG, anciennement chez Mammut Suisse



Pourquoi Mammut est-elle passée de Skype for Business à MS Teams ?

La raison la plus évidente était que Skype for Business Online fut désactivé l'année dernière à la fin du mois de juillet. En raison de cette situation initiale, nous avons décidé d'introduire MS Teams dans son intégralité et avons cherché des possibilités ou des partenaires qui proposent ce changement sous forme de service infogéré. Nous avons déjà travaillé avec MS Teams pour la communication interne en raison de la pandémie.

Quelles ont été les principales raisons de cette décision ?

Outre la fin de vie de Skype Business Online, des économies sur les coûts d'exploitation, une réduction de la complexité ainsi qu'une gestion plus simple de l'infrastructure ont été des raisons importantes pour lesquelles nous avons opté pour MS Teams comme solution globale pour la communication interne et externe de Mammut. Pour effectuer cette transition, nous avons besoin d'un Session Board Controller qui établit la connexion entre MS Teams et le réseau téléphonique et qui fasse office de fournisseur de trunk SIP. C'est là que peoplefone est entré en jeu, car ils offrent tous les services nécessaires - c'est-à-dire, en plus du trunk SIP, la gestion des numéros d'appel et le Managed SBC - d'une seule source. De plus, je connaissais déjà peoplefone grâce à des projets antérieurs.

Comment s'est déroulé le processus de transition ?

En raison de l'utilisation de Skype Business, nous étions déjà passés à la VoIP. Nous avons alors opté pour une stratégie de big bang, c'est-à-dire de tout changer d'un coup. Ce n'est pas sans risque, car tout doit fonctionner immédiatement. peoplefone a été très flexible et nous a fourni des numéros d'appel, ainsi que des lignes et un SBC de test, ce qui nous a permis de valider la nouvelle solution dans les détails en configurant des utilisateurs fictifs avec des renvois d'appel. Cela nous a permis de confirmer à l'avance le projet et nous a donc assuré que tous les utilisateurs pourraient être connectés de manière simple et efficace le jour J, lorsque les numéros d'appel ont été transférés de Swisscom à peoplefone. Grâce à ce test complet, offert gratuitement par peoplefone, le processus de changement s'est déroulé sans problème et comme convenu. Il est rare de voir un tel processus se dérouler aussi simplement, sans devoir signer des milliers de documents et de manière aussi brève.

Quels ont été les plus grands défis ?

En interne chez Mammut, il y avait encore des télécopieurs et des appareils analogiques qui étaient connectés à l'ancien Session Board Controller et qui devaient être remplacés avant que le changement puisse être initié. Un autre défi dans ce processus était lié à Microsoft, car dans le cadre de la pandémie, de très nombreuses entreprises sont passées à MS Teams et l'onboards des utilisateurs étaient en partie très lents. Normalement, ce processus dure quelques heures, mais dans les circonstances mentionnées, il a pris plusieurs jours.

Nous avons pu régler ce problème avec Microsoft de manière à ce que toutes les ressources soient disponibles le jour de la transition et que toutes les parties prenantes soient prêtes à intervenir si des problèmes devaient survenir quelque part. peoplefone et le partenaire d'installation, Somnitec AG, ont été en contact étroit avec nous et tout a fonctionné grâce à une coordination optimale.

Êtes-vous satisfait de la nouvelle solution ?

Nous avons entièrement atteint notre objectif et avons pu démanteler les anciens équipements tels que le serveur Skype et le Session Board Controller, ce qui a permis de réduire les coûts. Nos utilisateurs ont été très heureux de pouvoir gérer leurs appels internes et externes dans un seul environnement et d'utiliser le centre de communication (MS Teams) à partir d'une seule source. Le service informatique de Mammut a également bénéficié d'un allègement bienvenu, car le Session Board Controller était désormais géré par peoplefone.

Comment s'est passée la collaboration entre peoplefone et Somnitec AG ?

Elle n'aurait pas pu être meilleure, et le passage au le jour du big-bang s'est donc déroulé comme prévu et sans aucune difficulté. En tant que partenaire de longue date de Mammut, Somnitec AG exploite toute son infrastructure de serveurs ainsi que la structure Microsoft et possède donc le savoir-faire et les connaissances de l'environnement informatique nécessaires à une collaboration sans faille. peoplefone s'est également intégré sans problème dans cette structure et s'est occupé de manière exemplaire de tous les aspects du changement ainsi que des liens ponctuels avec Somnitec AG. Il faut également souligner, comme nous l'avons déjà mentionné plus tôt, que peoplefone a mis à notre disposition un environnement de test gratuit et a y intégré en toute transparence avec Somnitec AG les paramètres nécessaires à la réussite de la transition dans MS Teams.