



La téléphonie au service des multi-fonctions avec globalcomserver

Le contexte

Pour répondre au mieux à ses clients, la société d'envergure internationale a intégré au niveau de son système informatique des processus métier fondés autour des solutions de gestion des ressources de l'entreprise (ERP) de l'éditeur SAP. De par son activité, Ferco utilise aussi de manière intensive la messagerie Exchange de Microsoft.

Ce sont ces besoins de communication entre plusieurs environnements tels que SAP, la messagerie et le fax à travers les multifonctions, qui ont poussé M Didier Kleiderer, responsable réseaux et télécoms de la Société Ferco à choisir les solutions **avm**.

A propos de Ferco

Ferco anticipe en permanence les évolutions des marchés et des techniques en France et dans le monde. L'entreprise maintient ainsi ce temps d'avance qui justifie la place de leader qu'elle occupe au plan international sur le secteur de la ferrure du bâtiment.

Fondé en 1934, FERCO crée en 1953 son usine de REDING. Dès lors, l'entreprise bénéficie d'un outil de production à la hauteur de ses objectifs de développement.

1975 voit la formation du Groupe Grestch-Unitas/Ferco qui affiche un potentiel et une envergure de dimension internationale. La création du Groupe Grestch-Unitas Ferco a permis un regroupement rationnel des gammes de produits et l'élaboration d'un programme complet et cohérent de ferrures de bâtiment et d'aérateurs.

De l'analyse du besoin

Après une analyse du marché et des solutions disponibles auprès de divers éditeurs spécialisés dans les solutions de serveurs de télécopies, l'attention des responsables informatique de Ferco s'est portée, lors d'une visite au salon Interop, sur les solutions de messagerie unifiée de l'éditeur **avm**. Le prix de la solution et sa capacité d'interconnexion avec Exchange ont été les premiers éléments qui ont plaidé en la faveur d'**avm**. Ensuite le choix d'**avm** a été stratégique, car la taille raisonnable de cet éditeur apporte plus de réactivité et cela s'est avéré juste par la suite avec le développement d'extension sur des périphériques multifonctions CANON.

... Au choix d'une solution certifiée SAP

Les critères de choix ont été multiples, et plusieurs éléments importants ont été pris en compte comme le fait qu' **avm** est un partenaire certifié de SAP, garantie de la bonne intégration des services de télécopie dans l'ERP d'entreprise.

Avm propose la solution **globalcomserver** fax email V2 pour SAP, une solution d'envoi de télécopies qui s'appuie sur les interfaces de communication délivrées par SAP; La solution **globalcomserver** fax email V2 pour SAP permet en effet l'envoi d'un document par fax, SMS, E-mail ou télex en effectuant tout simplement une édition.

Le destinataire va recevoir l' identique de l'impression papier avec tous les enrichissements. graphiques. **Globalcomserver** utilise un moteur de conversion puissant et fidèle.

Depuis SAP office, l'envoi d'un document est aussi simple que l'envoi d'un mail. Chaque émission peut être suivie dans SAP ou dans la messagerie de l' entreprise.

Un autre élément important a été la disponibilité de la connexion fax pour les utilisateurs bureautiques sans avoir à effectuer de modification du poste de travail. Depuis SAP office, l'envoi d'un document est aussi simple que l'envoi d'un mail. Chaque émission peut être suivie dans SAP ou dans la messagerie de l' entreprise.



Didier Kleiderer
Responsable réseaux télécoms

" Le prix de la solution et sa capacité d'interconnexion avec Exchange ont été les premiers éléments de ce produit qui ont plaidé en la faveur de avm software & outsourcing"



Quel que soit le mode d'envoi des télécopies, depuis SAP, depuis le client de messagerie Outlook ou depuis un scanner multifonction, l'ensemble des fax est transmis de façon centralisée par la passerelle **globalcomserver** de **avm** Informatique.

De même, la réception et la distribution des télécopies sont assurées par cette même passerelle.

Cette solution permet non seulement un gain de temps et de productivité, mais elle a aussi comme effet une réduction des coûts, tant au niveau de l'équipement du parc matériel en supprimant les télécopieurs et les interfaces modem sur les multifonctions, qu'au niveau d'infrastructure téléphonique.

Fondée en 1983, la société **avm software & outsourcing** est reconnue comme un éditeur majeur dans le domaine des serveurs de communication haut de gamme.

Globalcomserver son produit phare, est une plateforme de communication centralisée et modulaire permettant de faire communiquer le système d'information de l'entreprise et celui de ses partenaires, au travers de l'ensemble des médias fax, email, sms, voix.

La plateforme **globalcomserver** disponible en mode licence ou hébergée s'articule autour d'un serveur de Fax, SMS, Voix grands comptes haute disponibilité intégré à la messagerie d'entreprise et aux ERP du marché.

Cette dernière intégration a été réalisée à l'aide de la passerelle entre **globalcomserver** et le serveur de messagerie d'entreprise Exchange. Avec la mise en place de cette passerelle, les utilisateurs peuvent envoyer des télécopies directement depuis leur messagerie Outlook. Ferco dispose d'une trentaine de numéros SDA dédiés à la réception de télécopie sur 4 accès de base Numéris de type SO. Sur les 8 canaux de communications disponibles, 4 sont dédiés à la réception et les 4 autres à l'émission des télécopies. La réception des télécopies s'effectue ainsi sur des lignes RNIS avec des numéros dédiés à chaque utilisation et selon le numéro adressé, le serveur .

Globalcomserver route la télécopie vers la boîte aux lettres ou le dossier public Exchange associé à ce numéro SDA. La télécopie est attachée au message et est disponible au format TIFF ou PDF. La connexion RNIS est réalisée derrière un autocommutateur (PABX) à l'aide de cartes fax Brooktrout. De par l'importance cruciale de ce serveur de communication pour le fonctionnement de l'entreprise, outre les traditionnelles redondances matérielles disponibles au sein des serveurs, une solution de secours a été mise en place. Elle est basée sur un PC pré configuré disposant de deux modems RNIS sur les ports série du PC et de logiciels opérationnels.

L'intégration avec les multifonctions Canon

En plus des utilisateurs SAP et des clients messagerie, d'autres besoins en terme de télécopie se sont fait ressentir au sein de l'entreprise. Une solution globale avec l'utilisation de la passerelle fax **globalcomserver** a été étudiée afin d'éviter la mise en place de cartes modem-fax et de lignes téléphoniques sur les multifonctions, avec tous les coûts engendrés. La solution a été apportée par un développement spécifique qui a aboutit à un partenariat entre **avm** et CANON. En effet, les nouvelles générations de copieurs CANON intègrent une interface Java nommée MEAP (Multi-functional Embedded Application Platform).

Cette interface permet le développement d'applications spécifiques embarquées dans l'équipement multifonction. Dans ce cadre, il est possible de piloter le serveur de fax **avm** depuis les équipements disposant de la technologie MEAP de CANON. Ferco s'est donc équipé de multifonctions iR 3300 et iR 2200 qui permettent l'envoi de fax vers le serveur **globalcomserver** d' **avm** au travers du réseau local de l'entreprise. L'utilisateur dispose sur l'interface du télécopieur d'un annuaire prédéfini pour chaque service avec les principaux destinataires.

L'envoi vers le serveur de télécopie **avm** s'effectue de manière transparente pour l'utilisateur. L'accusé d'émission du fax peut être imprimé sur le multifonction ou dans la boîte aux lettres de l'expéditeur.