

Colt et UBC développent un réseau télécoms européen de grande qualité pour Patagonia Europe

colt

Client

Patagonia Europe

Activité

Équipement et vêtements de sport outdoor

Secteur

Distribution

Enjeu

Servir la croissance dans plusieurs pays d'Europe avec un seul interlocuteur fournissant un réseau propriétaire puissant, souple et dimensionnable

Produits et services

IP VPN, VoIP Access, vCloud

Partenaire

Unified Business Communications (UBC)

Colt et UBC ont permis à Patagonia d'établir une architecture télécoms pour la voix et les données de qualité, sans multiplier les prestataires et formalités associées.

Fin 2013, Patagonia Europe décide de réorganiser sa structure en raccordant les sites existants et en ouvrant d'autres sur les marchés clés pour la marque. Il faut alors penser la meilleure façon de connecter ces différents sites et d'assurer la plus haute qualité de service possible pour les transactions européennes et transatlantiques.

Porter un regard global sur les télécommunications

Le centre d'appels d'Annecy est stratégique, c'est là que parviennent les appels des distributeurs, du service après-vente et des commandes effectuées sur Internet. Toutefois, il s'agit d'un PABX insuffisamment dimensionné pour soutenir cette croissance, et il n'est pas extensible.

Les quatre nouveaux sites européens devront être capables de recevoir des appels, transférer des données pour être opérationnels. Outre la qualité des connexions, la vitesse de mise en œuvre s'avère prioritaire pour servir les objectifs commerciaux. C'est ainsi qu'est exclue la possibilité de démarcher des prestataires locaux dans chaque pays : non seulement le résultat serait hétérogène mais de surcroît le projet s'enliserait dans les formalités administratives propres à chaque zone.

Patagonia, client Colt en présélection, rencontrait UBC (distributeur Colt et intégrateur) représenté par Patrick Berthe,

dans un cadre de suivi d'activité. Yannick Clévy, architecte réseau chez Patagonia, lui expliqua : « Idéalement, du point de vue des télécommunications, il faudrait pouvoir planifier l'implémentation européenne avec le plus petit nombre d'interlocuteurs possible, aussi bien pour faciliter la gestion que pour en accélérer la mise en œuvre. »

Plusieurs prestataires sont alors envisagés mais la plupart d'entre eux ne sont capables que de couvrir une partie des besoins de Patagonia Cloud, réseau ou intégration des équipements. C'est finalement la solution de Colt qui sera retenue. Outre sa couverture fonctionnelle, Colt est propriétaire de son réseau pan-européen et coutumier de projets qui allient de telles exigences sur la voix et les données.

Définir le déploiement

La téléphonie traditionnelle centralisée à Annecy est alors remplacée par un IP PBX virtualisé, hébergé dans un data centre Colt certifié VMware à Paris. L'infrastructure vCloud Colt sur laquelle l'IP PBX est virtualisé est raccordée nativement et de manière privative via un lien Colt Dedicated vCloud connexion de 100Mbps, permettant d'intégrer ce site dans le VPN Patagonia, au même titre qu'un site européen.

Un tel dispositif permet, d'une part, d'assurer les transferts de voix et de


données dans un site administré et sécurisé par Colt, et d'autre part de connecter plus facilement les différents sites à ouvrir dans les quatre autres pays. Les appels entrants de tous les pays transiteraient par l'IP PBX parisien et seraient redistribués grâce aux trunks SIP de Colt.

Les différents sites européens connectés au data centre de Paris, pourront transférer les données propres à l'ERP (progiciel de gestion intégrée) afin qu'elles soient consolidées à Annecy. La totalité des données européennes peut alors être acheminée par une liaison directe à la maison mère de Patagonia aux États-Unis.

Choisir et ouvrir les sites

Sur ces nouveaux marchés, plusieurs sites sont évalués, selon de multiples critères. Parmi ces critères, le débit de connexion et la facilité de raccordement figurent en bonne place. Yannick Clévy précise : « Nous avons consulté Colt pour qualifier et disqualifier les locaux que nous envisagions. Nous avions besoin d'une pré-étude technique sur la rapidité de mise en œuvre, et le débit espéré aux différentes adresses envisagées. » Il ajoute ensuite : « Nous avons également sollicité UBC pour intégrer le système de téléphonie sur vCloud et Colt pour les numéros SDA de chaque pays. »

Les quatre sites choisis furent sélectionnés, ouverts, raccordés et opérationnels en



La souplesse du réseau pour la gestion d'aujourd'hui et la croissance de demain

«Aujourd'hui si un nouvel employé arrive sur n'importe lequel de nos sites européens, c'est aussi simple que s'il arrivait dans nos locaux!»

Yannick Clévy
Architecte Réseau
Patagonia Europe

6 mois. Deux mois plus tard Rémy Sardin (administrateur réseau) observe : « Le taux de réponse du centre d'appel B2C a été maintenu pendant que s'opérait notre changement technologique et géographique du service, sans aucun impact négatif sur nos opérations. »

Piloter la croissance

Au-delà de la prouesse technique, Yannick Clévy voit également une prouesse administrative. Pour ouvrir quatre nouveaux pays, avec des standards et des réglementations hétérogènes, il n'a eu besoin de se coordonner qu'avec son seul interlocuteur UBC.

Il résume sa posture ainsi : « La gestion réseau de l'Europe est grandement facilitée, y compris au niveau administratif, à titre d'exemple, toute la facturation est centralisée. Nous devons cela au fait d'avoir travaillé avec Colt et UBC au lieu d'une multiplicité d'acteurs locaux. » Puis il se projette dans l'avenir : « Si nous décidions d'ouvrir un nouveau site national dans un avenir proche, le dispositif actuel que nous a fourni Colt permettrait de le faire d'une façon aussi simple et fluide que les précédents. »

Enfin la souplesse que procure la solution VoIP de Colt lui fait dire : « Aujourd'hui si un nouvel employé arrive sur n'importe lequel de nos sites européens, c'est aussi simple que s'il arrivait dans nos locaux ! »

A propos de Patagonia

Fondée en 1973 par Yvon Chouinard, Patagonia est une entreprise de vêtements outdoor basée à Ventura, en Californie. Certifiée B-Corporation, Patagonia a pour raison d'être de fabriquer les meilleurs produits en causant le moindre impact environnemental et d'utiliser le monde des affaires pour inspirer et mettre en place des solutions à la crise environnementale. Réputée dans le monde entier pour la qualité de ses produits et son activisme environnemental, la marque a reversé plus de 61 millions de dollars sous forme de subventions et de contributions en nature à ce jour.

Coordonnées :

Tél. : **0 800 94 99 44**
E-mail : **info@colt.net**
Site web : **www.colt.net/fr**