

Un développeur de logiciel améliore les communications pour ses employés sur place ou à distance.

Global Vision et ESI Technologies utilisent les communications unifiées pour améliorer la productivité des employés et le service à la clientèle.

SOMMAIRE
<p>GLOBAL VISION, INC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • PME/Technologie/Pharmaceutique • Montréal (Siège social); Royaume-Uni (Ventes) • Nombre d'employés : 30 (Montréal); 2 (Royaume-Uni) <p>PROBLÉMATIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besoin d'améliorer la performance du réseau et les systèmes de communication.
<p>SOLUTION RÉSEAU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplacement de l'équipement de téléphonie existant par une solution de communications unifiées • Mise en place d'un réseau sans fil entre deux lieux de travail • Mise à niveau de l'équipement de commutation et de sécurité afin de mettre un réseau privé virtuel (VPN) à la disposition du personnel en déplacement
<p>BÉNÉFICES</p> <ul style="list-style-type: none"> • La possibilité de travailler à distance a amélioré la productivité des employés • La rapidité et la fiabilité accrues du réseau ont permis d'offrir un meilleur soutien aux applications Web • La possibilité de communiquer plus facilement avec les employés durant leurs déplacements et le personnel de ventes à l'étranger a permis d'améliorer la collaboration

Problématique

Global Vision, Inc. est une entreprise basée à Montréal spécialisée dans la technologie qui aide à assurer la qualité du contenu de l'étiquetage et l'emballage destiné à l'industrie pharmaceutique internationale. Quatre-vingt-cinq pour cent de sa clientèle provient de l'industrie pharmaceutique et comprend certaines des plus grandes sociétés pharmaceutiques du monde. L'équipe montréalaise de Global Vision compte 30 employés ainsi que deux employés basés à Londres, en Angleterre, chargés de la conception, de la mise en place et du soutien des logiciels.

Dans le domaine de l'industrie pharmaceutique, il est primordial que les produits de Global Vision soient à la hauteur. Ils doivent non seulement respecter les règlements fédéraux de chaque pays, mais également garantir la sécurité des consommateurs de ses clients et limiter les risques et dépenses possibles pour ses clients. À titre d'exemple, un rappel d'étiquette peut coûter plus d'un million de dollars à une société pharmaceutique ou, pire encore, entraîner le décès d'un patient en raison d'un étiquetage inexact.

Afin de continuer à offrir à ses clients le même degré de fiabilité, Global Vision devait transformer sa plate-forme de communications pour lui permettre d'offrir fiabilité et évolutivité. La petite

entreprise comptait également un plus grand nombre d'employés et un nouveau bureau temporaire à Montréal, qui exigeaient trop de son infrastructure de réseau et de téléphonie qui était dépassée. Le personnel de ventes de Global Vision au Royaume-Uni et les employés en déplacement avaient également besoin d'accéder au réseau en dehors des murs du bureau et donc de pouvoir travailler de n'importe où dans le monde. L'entreprise avait également besoin d'un réseau plus résilient, capable de faire tourner des applications exigeant une grande largeur de bande tel que Cisco WebEx®. Le personnel de ventes utilise ce produit pour faire une démonstration du logiciel aux clients, une étape déterminante du cycle de ventes pouvant faire perdre des ventes en cas de mauvaise performance du réseau.

Solution Réseau

Après avoir vécu une expérience décevante avec la solution réseau d'un concurrent en 2006, David Perlis, le directeur général de Global Vision, a fait appel à un partenaire certifié Argent de Cisco® basé à Montréal, ESI Technologies. Global Vision a remplacé deux de ses anciens commutateurs téléphoniques par trois commutateurs Cisco, dont un qui dispose d'une connexion sans fil avec les deux édifices. Cette initiative devait essentiellement servir au personnel de plus en plus nombreux de Global Vision, dont le nombre avait augmenté de 40 % et qui devait poursuivre sur cette lancée au cours des prochaines années, ainsi qu'au nouveau bureau temporaire de Montréal situé en face du siège social.

Étant passé de six à trente employés en moins d'une décennie, l'infrastructure réseau de Global Vision était devenue un mélange disparate d'équipements qui ne pouvait répondre aux exigences quotidiennes de l'entreprise. Global Vision a conclu qu'elle devait mettre à niveau son équipement de commutation et de sécurité afin d'offrir un réseau privé virtuel (VPN) qui permettrait à ses employés du Canada et du Royaume-Uni de travailler plus efficacement, où qu'ils soient dans le monde. Au départ, Global Vision pensait acheter un seul commutateur. Après en avoir discuté avec ESI, ils ont changé leurs plans et renouvelé l'ensemble du réseau de l'entreprise au cours de la dernière année et demie.

« Nous devons protéger notre entreprise et être accessibles pour nos clients, ce qui nous pousse à faire passer notre plate-forme de communications à un autre niveau. »

David Perlis, directeur général, Global Vision

« Comme Global Vision grandissait rapidement et ouvrait un bureau au Royaume-Uni, la direction a rapidement compris qu'investir dans une infrastructure réseau et une solution de communications solide leur donnerait accès à une plate-forme propice à une croissance continue », confie Patrick Naoum, vice-président, solutions clients chez ESI Technologies.

« Nous devons protéger notre entreprise et être accessibles pour nos clients, ce qui nous pousse à faire passer notre plate-forme de communications à un autre niveau », fait observer David Perlis. « Lorsque nous avons commencé à regarder l'ensemble des caractéristiques offertes par Cisco, il nous a paru évident que la prochaine étape devait être de tout remplacer afin d'assurer une croissance future. »

Global Vision s'est débarrassée de son réseau à fils et a installé des points d'accès Cisco, reliant ses deux édifices de Montréal à l'aide d'un protocole pour les applications sans fil WAP, permettant ainsi à ses employés d'avoir accès à Internet à partir d'un outil portable tel qu'un ordinateur portable, un cellulaire ou un assistant numérique (PDA). Global Vision dispose d'un réseau sans fil à l'intérieur de l'édifice ainsi qu'un autre réseau reliant les deux édifices à l'aide d'une connexion de 54 Mo. Global Vision compte d'ailleurs faire passer sa connexion à 100 Mo dans un avenir rapproché.

Global Vision a également remplacé son équipement de téléphonie existant par 30 téléphones IP unifiés de la série Cisco 7900. Avec son ancien système téléphonique, Global Vision était rendu au point qu'il était devenu impossible d'ajouter des lignes téléphoniques et qu'il aurait fallu acheter du matériel pour rajouter du nouvel équipement. À présent, ajouter un téléphone se résume à communiquer avec ESI et à commander un téléphone. Les membres du personnel de Global Vision peuvent installer le téléphone eux-mêmes et l'apporter n'importe où.

L'ancien système téléphonique n'était pas combiné au système de messagerie vocale de l'entreprise, ce qui empêchait les employés de transférer les appels sur leur cellulaire et privait les employés qui voyagent d'une fonction d'affaires importante. Global Vision a réuni toutes les communications (données, voix et vidéo) à l'aide du système de communications unifiées de Cisco destiné aux petites et aux moyennes entreprises, spécialement conçu pour répondre aux besoins d'entreprises comptant moins de 250 employés.

Bénéfices

À la lumière des commentaires des employés, il semble que l'un des avantages premiers du système de communications unifiées de Cisco est la possibilité de travailler de la maison ou d'une chambre d'hôtel. « Avant la mise en place de cette solution, si les employés ne pouvaient pas se rendre au bureau – ce qui peut arriver souvent lors des durs hivers montréalais – ils ne pouvaient pas travailler de la maison », précise David Perlis. Grâce au réseau privé virtuel en place et aux téléphones logiciels installés sur les ordinateurs portatifs du personnel de ventes, les employés peuvent travailler de la maison et lorsqu'ils voyagent, ils économisent du temps, ce qui augmente leur productivité. Global Vision économise également beaucoup de temps lorsqu'il s'agit de partager l'information. Depuis que le bureau des ventes situé au Royaume-Uni peut se brancher au réseau de Montréal, l'équipe a pu observer une amélioration notable de la communication et de la collaboration.

LISTE DE PRODUITS
ROUTEURS ET COMMUTEURS <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Catalyst Express 500
SÉCURITÉ ET RÉSEAU PRIVÉ VIRTUEL (VPN) <ul style="list-style-type: none"> • Cisco ASA 5500 Series Adaptive Security Appliance
VOIX ET COMMUNICATIONS IP <ul style="list-style-type: none"> • Call Unified Communications Manager • Cisco Unity Connection • Téléphones IP unifiés de la série Cisco 7900 • Cisco IP Communicator
SANS FIL <ul style="list-style-type: none"> • Réseau local sans fil de la série Cisco 1100 • Points d'accès sans fil Aironet de la série Cisco 1100

En tant qu'entreprise offrant ses services à l'échelle mondiale, Global Vision est davantage en mesure de se positionner comme entreprise internationale grâce à la mobilité accrue de son équipe. Les employés peuvent dorénavant apporter leur téléphone et se brancher au réseau pratiquement partout dans le monde. Auparavant, le déplacement des employés et de leurs appareils était problématique. Maintenant, les employés peuvent rapidement se charger eux-mêmes de la mise en fonction de leurs appareils et n'ont pas besoin d'aide extérieure pour configurer les fonctions d'appels ou de messagerie vocale. L'amélioration de l'accès au système téléphonique et la possibilité de transférer les appels au cellulaire d'un employé signifient également que les employés peuvent être disponibles en tout temps, même si le client est à l'autre bout du monde.

De plus, Global Vision a pu réaliser des économies substantielles en passant à un système sans fil. « Nous avons opté pour un système sans fil parce que l'installation des fils et la location de poteaux auprès d'Hydro-Québec auraient coûté extrêmement cher », affirme David Perlis. « Comme le deuxième édifice est temporaire, le réseau nous suivra partout et nous pourrons continuer à tirer profit de notre mode sans fil au fur et à mesure que notre entreprise grandit. »

**Americas Headquarters**

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters

Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Europe Headquarters

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

©2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCVP, the Cisco logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, IQ Expertise, the IQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0609R)