

Un réassureur ne prend pas de risque ! New Re opte pour une solution de téléphonie IP Cisco.

Contexte

New Re, une société du groupe Munich Re, est un réassureur professionnel offrant à ses clients des solutions de réassurance ciblées sur les marchés européens. Établi à Genève, le siège central de la société emploie environ 130 personnes.

Défi

La société New Re se trouvait confrontée à des problèmes de redondance et de capacité au niveau du réseau LAN de son bâtiment principal. Parallèlement, New Re devait également résoudre un autre problème majeur : il n'y avait pas assez de câbles pour relier les nouveaux postes de travail et les nouveaux téléphones. Vieux de 10 ans, le système PBX avait non seulement atteint ses limites de capacité, mais approchait aussi, techniquement, de la fin de son cycle de vie.

Solution

Face à ce défi, New Re a opté pour une solution de téléphonie IP Cisco. Parallèlement, New Re a également fait installer Cisco CallManager. Pour le moment, New Re utilise uniquement les fonctions de base telles que la messagerie vocale avec Outlook, ou la numérotation directe à partir d'Outlook. Mais New Re envisage à l'avenir d'intégrer davantage ses applications informatiques et ses outils téléphoniques, notamment au niveau de solutions CRM.

Résultats

New Re dispose des fonctionnalités, de la stabilité et de la facilité d'entretien et de mise à jour dont elle a besoin pour le moment. Et en choisissant la téléphonie IP Cisco et Cisco Call Manager, New Re est également préparée pour le futur.

New Re, une société du groupe Munich Re, est un réassureur professionnel offrant à ses clients des solutions de réassurance ciblées sur les marchés européens. Depuis 1988, la société fait partie du groupe Munich Re. À l'heure de la mondialisation, de la convergence et des cycles économiques plus fluctuants que jamais, les services IT et réseau mis en place par Cisco doivent répondre aux besoins exigeants de New Re tout simplement parce qu'ils jouent un rôle primordial dans l'accomplissement de sa mission.

C'est à son siège social de Genève, où la société emploie environ 130 personnes, que New Re a décidé d'implémenter un réseau de téléphonie IP Cisco. Parallèlement, New Re a également fait installer Cisco CallManager. À l'avenir, New Re prévoit d'intégrer ses applications informatiques avec son système de téléphonie, par exemple au travers d'une application CRM. En choisissant les produits Cisco, la société dispose des fonctionnalités et de la stabilité dont elle a besoin dès aujourd'hui, tout en se préparant pour l'avenir.



Présentation de la téléphonie IP

IP est la langue universelle que parlent les systèmes informatiques au sein du réseau. Du point de vue technique, la voix n'est qu'un service parmi d'autres au sein du réseau IP. Cisco est numéro un mondial dans ces technologies.

- **L'IP Telephony** fait référence aux services de téléphonie empruntant cette infrastructure IP. Ces applications de téléphonie s'intègrent dans les processus commerciaux les plus courants.
- **La technologie VoIP** permet le transport de la voix via un réseau IP. Les départements IT sont désormais en mesure d'opérer une gestion centralisée de la voix de la même manière que les données.
- **La téléphonie Internet** s'appuie sur la technologie VoIP appliquée à l'Internet public. Bien que techniquement possible, cette solution implique une qualité de communication considérée comme trop fluctuante pour envisager sérieusement son application dans une entreprise.

Malheureusement, il règne une certaine confusion en ce qui concerne les termes VoIP, téléphonie par Internet et téléphonie IP.

New Re – un réassureur professionnel

La principale volonté de New Re est de développer ses activités XL en matière de Biens et Accidents, et de vendre des polices de réassurance à des sociétés d'assurance vie et santé évoluant sur les marchés européens complexes et en pleine expansion. Depuis 1988, la société fait partie du groupe de réassurance Munich Re, plus précisément de la Division Risques particuliers et Risques financiers. Outre une gamme de produits traditionnels de réassurance, New Re crée des solutions pour des nouveaux types d'activités résultant de la convergence entre réassurance, assurance et marchés financiers. La société est classée parmi les meilleures par les agences de notation A.M. Best et Standard & Poor's.

Pour New Re, la communication est un aspect primordial pour mener à bien sa mission

La force de la société réside dans son large réseau de partenaires commerciaux et dans ses structures orientées vers le marché, caractérisées par des canaux rapides de communication et de décision. Grâce à une structure de back office efficace et des normes élevées d'expertise technique, New Re dispose de tous les atouts pour relever les défis lancés par l'environnement fluctuant du secteur de la réassurance. « À l'heure de la mondialisation, de la convergence et des cycles économiques plus fluctuants que jamais, nos outils informatiques et notre réseau doivent être parfaitement en phase avec nos besoins exigeants, tout simplement parce qu'ils jouent un rôle primordial dans l'accomplissement de notre mission », affirme Marc Gandar, directeur du département informatique.

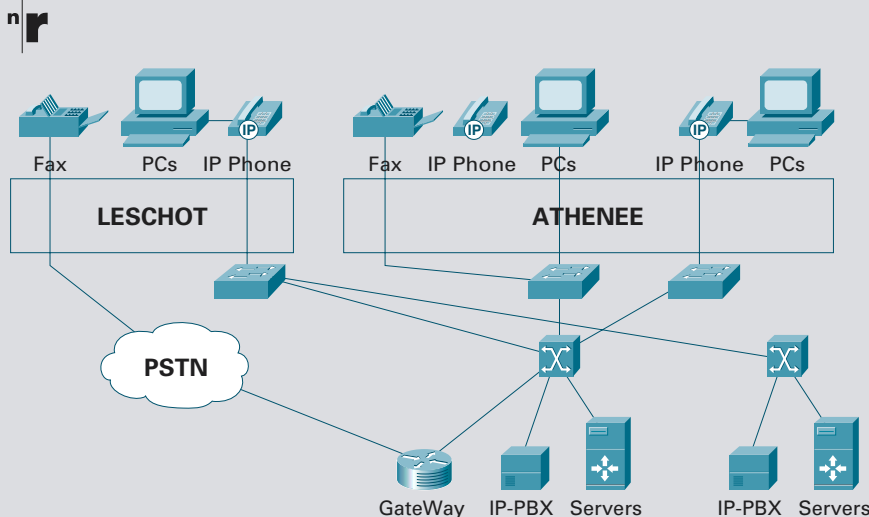


« En tant que réassureurs professionnels, nous savons évaluer les risques. Pour nous, la téléphonie est essentielle. C'est pourquoi nous avons choisi Cisco pour équiper notre siège central d'un système de téléphonie IP ! »

Armin Proefrock,
CEO de New Re



Téléphonie IP



Problèmes de capacité à tous niveaux

Établi à Genève, le siège central de New Re emploie environ 130 personnes. En 2001, la place a commencé à manquer dans le bâtiment principal et New Re a dû faire l'acquisition d'un deuxième immeuble situé Rue Leschot, et qui devait être capable de fournir le même niveau d'efficacité et de qualité.

New Re connaissait déjà des problèmes de redondance et de capacité au niveau du réseau LAN de son bâtiment principal. Une mise à niveau était donc nécessaire. Parallèlement, New Re devait également résoudre un autre problème majeur : il n'y avait pas assez de câbles pour relier les nouveaux postes de travail et les nouveaux téléphones. De plus, le système PBX existant, vieux de 10 ans, avait non seulement atteint ses limites de capacité, mais approchait aussi, techniquement, de la fin de son cycle de vie.

La solution : la téléphonie IP Cisco.

Une affirmation prouvée scientifiquement...

Marc Gandar, directeur technique de New Re, voulait savoir si la technologie VoIP pouvait être la solution aux problèmes rencontrés par la société. Cisco disposait d'une solution, plus ouverte et moins propriétaire, et le Munich Re Group avait une architecture réseau IP.

- La fusion des deux infrastructures séparées de voix et données pouvait résoudre le problème de câblage.
- Avec le département informatique aux commandes, la téléphonie IP pouvait être intégrée plus facilement et gérée à distance par le même personnel que pour le réseau LAN.
- Les développements CTI futurs pouvaient être intégrés plus facilement.
- Une troisième salle informatique dans le nouveau bâtiment pouvait servir de relais en cas de panne du système du bâtiment principal.

New Re détestant prendre des risques superflus, une simulation pragmatique fut planifiée. Le test consistait à remplacer 20 téléphones traditionnels par des téléphones IP, comme si les utilisateurs avaient déjà emménagé dans le nouveau bâtiment.

Implémentation complète – parés pour le futur

Les résultats de la simulation ont été si probants, tant pour les utilisateurs que pour la direction, que New Re a immédiatement décidé d'implémenter complètement le système de téléphonie IP Cisco. Le système a d'abord été mis en place dans le nouveau site, et ensuite dans le bâtiment principal. « Quelques jours seulement ont suffi », explique Marc Gandar.

Parallèlement, New Re a également fait installer Cisco CallManager. Pour le moment, New Re utilise uniquement des fonctions et des applications de téléphonie IP de base telles que la messagerie vocale intégrée à Outlook, ou la numérotation directe à partir d'Outlook. Mais à l'avenir, New Re prévoit d'intégrer ses applications informatiques avec son système de téléphonie, au travers d'une solution CRM par exemple.

« Nous devons être prêt à relever les défis du futur, voilà pourquoi nous avons choisi la téléphonie IP Cisco et Cisco Call Manager. Cisco nous donne les fonctionnalités et la stabilité dont nous avons besoin dès aujourd'hui, tout en nous préparant pour l'avenir. »

Résultats de l'évaluation des risques et des coûts réalisée par New Re

- Tant les utilisateurs que la direction ont été satisfaits de la qualité, de la facilité d'emploi et des fonctionnalités du système.
- Le coût de départ de la téléphonie IP Cisco était au même niveau que celui de la téléphonie conventionnelle.
- Hormis le prix d'un nouveau poste, l'ajout d'un nouvel utilisateur n'entraîne aucun frais supplémentaire.
- L'intégration au sein de l'architecture LAN présente un avantage de taille.
- Le système de téléphonie IP peut être géré par le personnel IT.
- La sécurité des opérations est assurée. Le système se caractérise par une absence de point unique de panne

« À l'heure de la mondialisation, de la convergence et des cycles économiques plus fluctuants que jamais, nos services IT et réseau doivent répondre à nos besoins exigeants, tout simplement parce qu'ils jouent un rôle primordial dans l'accomplissement de notre mission. »

Marc Gandar,
Directeur technique de New Re



Cisco CallManager

Cisco CallManager (CCM) est la principale application logicielle qui ajoute des fonctions de téléphonie d'entreprise aux périphériques réseau de téléphonie par paquets. Installé sur un PC de classe serveur, le CCM offre des services de base de connexion, de signalisation et de traitement des appels à des dispositifs configurés tels que des téléphones IP et logiciels, des passerelles VoIP (Voix sur IP), des applications logicielles, etc.

Le logiciel CallManager peut être livré avec une suite d'applications vocales intégrées assurant une multitude de fonctions, parmi lesquelles des fonctions de messagerie vocale de base, de téléphonie logicielle et de conférences téléphoniques, ou encore des fonctions de console logicielle d'administration manuelle et de cliquer-appeler. De plus, une interface de programmation d'applications de téléphonie (TAPI) Windows est disponible pour le développement d'applications de tiers. Le principal avantage offert par ces applications vocales est qu'il n'est plus nécessaire de recourir à du matériel de traitement de la voix. Grâce à Cisco CallManager, les services supplémentaires ou les services avancés, tels que la mise en attente, le transfert et la redirection d'appels, les conférences, l'utilisation de plusieurs lignes, la sélection automatique à l'arrivée, la numérotation rapide, le rappel du dernier numéro ou de nombreuses autres fonctions, sont disponibles sur les passerelles et les téléphones IP, configurés dans la base de données.

L'architecture AVVID de Cisco



Cisco Systems (Switzerland) GmbH, Glatt-Com, CH-8301 Glattzentrum/Zürich, Tel. +41 1 878 92 00, Fax +41 1 878 92 92

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