



XMediusFAX<sup>MC</sup>

ÉDITION ENTERPRISE

SERVEUR DE FAX IP T.38 SANS CARTES



## Étude de cas

XMediusFAX<sup>TM</sup> L'Édition Enterprise Livre

« La Marchandise du Fax » Chez Labatt Food Service

### LE CLIENT

Labatt Food Service est une compagnie d'intérêt privé qui distribue des aliments et des produits connexes aux établissements qui nourrissent les gens qui les fréquentent au Texas, en Oklahoma et au Nouveau-Mexique à partir de quatre centres de distribution situés à San Antonio, Dallas, Lubbock et Houston. Labatt Food Service possède sept bureaux de vente, et sa clientèle, qui regroupe plus de 5000 clients comprenant des restaurants, hôtels, écoles, bases militaires, hôpitaux et opérateurs indépendants, est en croissance constante. En outre, la société jouit d'une grande notoriété dans le monde de la distribution à titre de leader de l'industrie dynamique, novateur et axé sur le client.

Plus de 20 % des 1250 employés de la société utilisent des services de fax. Sur une base quotidienne, l'entreprise reçoit approximativement 200 fax et transmet en moyenne 150 fax, qui peuvent se transformer en 600 fax en raison de processus départementaux internes qui se déroulent certains jours déterminés.

Les types de documents envoyés et reçus par les employés comprennent des bons de commande, des notes de service de comptabilité et des copies de factures.

Et chacune de ces transactions est considérée comme étant vitale pour les activités quotidiennes de la société.

Avant d'adopter la solution de serveur de fax XMediusFAX de Sagemcom, l'infrastructure de fax de Labatt Food Service consistait en 16 lignes analogiques partant d'un contrôleur VG224 raccordé au Call Manager 4.2 de Cisco, lui-même branché sur un RocketModem localisé dans un serveur d'IBM. La société utilisait FAXmaker de GFI pour envoyer et recevoir des fax, et chaque port du système était dédié à un usage spécifique, à savoir envoyer, recevoir ou envoyer/recevoir. Chaque département possédait une ligne (peu de lignes de basculement), ce qui limitait son caractère fonctionnel et occasionnait fréquemment un signal d'occupation.

### LE DÉFI

Labatt Food Service était aux prises avec le très commun « problème du fax » associé à des technologies matérielles héritées et inefficaces. Parmi les problèmes rencontrés, on notait les suivants : des lignes analogiques qui se bloquent, des défaillances du processus d'établissement d'une liaison avec certains appareils en particulier, et un comportement en boucle causant des envois massifs de fax à une

destination particulière en raison de configurations SMTP incorrectes.

Le fax était intégré aux systèmes de bons de commande et de comptabilité de Labatt Food Service, en plus de faire partie intégrante de leurs processus automatisés. L'utilisation du fax était aussi répandue que celle du courriel et devait, par conséquent, être transparente. L'entreprise avait besoin d'une nouvelle solution de serveur de fax fiable et centralisée qui serait facile à gérer et offrirait un coût total de possession (TCO) plus faible, et ce, tout en résolvant tous les problèmes de fax de la société.

Pour être considéré, le nouveau système de fax devait satisfaire les conditions suivantes :

- Être une solution entièrement logicielle basée sur le protocole de FoIP T.38 normalisé
- Supporter les protocoles H.323 et MGCP
- S'intégrer à Active Directory
- Être compatible avec les machines virtuelles VMware

### LE PROCESSUS DE SÉLECTION

Labatt Food Service a évalué les solutions concurrentes (c.-à-d., FAXmaker de GFI, RightFax de Captaris). Cependant, suivant les recommandations formulées par INX, un fournisseur national de solutions de technologie avancées, la société a été orientée vers la solution de serveur de fax XMediusFAX.

### Labatt FOOD SERVICE

Labatt Food Service a sélectionné XMediusFAX sur la base de recommandations d'INX, un important fournisseur américain de solutions de communication IP et de centres de traitement de l'information.

Une migration vers la solution de FoIP T.38 XMediusFAX Édition Enterprise s'avérait la façon d'obtenir la solution robuste et rentable recherchée par Labatt Food Service pour remplacer sa solution de serveur de fax avec cartes. En fait, la société a maintenant éliminé tous les traditionnels « problèmes du fax » qui rongeaient son environnement de fax précédent.

Aujourd'hui, la société profite de tous les avantages liés à l'utilisation d'une plate-forme de fax entièrement logicielle, et donc « sans cartes ». XMediusFAX fonctionne dans des environnements virtuels et s'intègre de façon transparente à l'infrastructure VoIP Cisco, ce qui entraîne une simplicité d'opération et moins d'exigences relatives au soutien technique.

De pair avec des économies monétaires résultant de la réduction des fournitures nécessaires et des contrats de maintenance, XMediusFAX a offert un ROI rapide sur l'investissement initial de la société et a pavé le chemin pour un investissement plus axé sur le futur.

De surcroît, la nouvelle architecture de fax de Labatt Food Service bâtie autour du XMediusFAX a eu pour résultat une augmentation de la productivité et du niveau de satisfaction des utilisateurs et des administrateurs.

SAGEMCOM



## LA SOLUTION

Labatt Food Service a choisi la solution de serveur de fax XMediusFAX Édition Entreprise pour remplacer son environnement de fax avec cartes. La solution native entièrement logicielle T.38 sans cartes XMediusFAX a été considérée comme « l'application par excellence » dont la société avait besoin comme base pour sa nouvelle infrastructure de fax. De plus, la relation de longue date entre Sagemcom et Cisco, et l'interopérabilité prouvée de ses solutions avec les produits de Cisco se sont révélées instrumentales dans le choix du XMediusFAX.

Labatt Food Service a déployé une solution de serveur de fax XMediusFAX Édition Entreprise à 8 canaux. Le système a été configuré de manière à fonctionner dans un environnement virtuel VMware sur Windows 2003 Server, et le H.323 a été intégré au Unified Communications Manager 6.1 de Cisco afin d'envoyer et de recevoir des fax à une combinaison de passerelles sécurisées H.323 et MGCP dans 8 villes.

Grâce à sa migration vers XMediusFAX Édition Entreprise, Labatt Food Service jouit maintenant des avantages procurés par une solution de serveur de fax IP entièrement logicielle et hautement extensible. De plus, la société n'aura qu'à obtenir des licences pour de nouveaux canaux, et non à se procurer du matériel, lorsque le trafic de fax augmentera.

## AVANTAGES ET RÉSULTATS

Le déploiement de XMediusFAX Édition Entreprise chez Labatt Food Service a permis à la société et à ses employés de s'équiper d'une solution de fax fiable et robuste. Les problèmes relatifs au matériel ainsi que tous les autres « problèmes du fax » associés aux solutions de fax héritées ont tous été éliminés.

Aujourd'hui, la société estime que les caractéristiques fonctionnelles de XMediusFAX sont très avantageuses puisqu'elles rendent possible :

- La collecte de statistiques de contrôle des performances (PM), afin de les lier à une application tierce
- L'utilisation de multiples canaux pour chaque système, plutôt que le ratio de 1:1 utilisé dans le monde analogique
- L'utilisation de logiciels d'exploration de bases de données existants afin de se lier à la base de données MySQL et de produire des rapports
- La réduction au minimum de l'encombrement du matériel et la réduction de la consommation d'énergie
- L'intégration à son système téléphonique actuel
- L'intégration à Active Directory

Les projets d'avenir de la société incluent l'utilisation des caractéristiques de redondance de XMediusFAX afin d'assurer la robustesse aux pannes par l'intermédiaire d'une configuration active-passive qui servira à mettre en place un site externe de reprise après sinistre.

En résumé, la société récolte actuellement les avantages opérationnels et financiers suivants :

- Un taux de succès des fax accru et l'augmentation de la satisfaction des utilisateurs finaux, le tout en réduisant le temps requis pour l'administration du processus de fax
- La simplicité d'opération
- Des économies tangibles causées par la réduction du papier, de l'encre, du toner, des imprimantes, des contrats de maintenance, etc.
- Un plus grand ROI sur les investissements en VoIP actuels
- La réduction de la consommation d'énergie
- La réduction du coût total de possession (TCO)

## TÉMOIGNAGE

« Nous utilisons la solution XMediusFAX depuis moins d'un an et déjà nous avons constaté une amélioration marquée de nos opérations de fax. Le déploiement du produit a été simple, et avec l'aide de notre personnel qualifié, nous avons pu intégrer XMediusFAX à nos processus de fax automatisés de façon transparente et à notre plateforme Unified Communications en un tour de main, le tout en moins d'une semaine. L'interface intuitive de XMediusFAX a rendu la configuration assez simple, et l'excellente équipe de soutien de Sagemcom a travaillé diligemment à résoudre chaque problème technique qui s'est présenté après le déploiement. Nos économies annuelles (une fois la solution déployée dans tous les bureaux) sont d'environ 25 000 dollars, payant le coût du démarrage en moins d'un an. À titre de personne-ressource technique responsable du soutien pour la plupart des systèmes de fax, je dois dire que j'aime tout simplement ce produit et que j'en suis satisfait à 100 % . »

Logan Ramirez

Directeur des systèmes de réseaux  
Labatt Food Service



INX s'associe à des sociétés afin de concevoir, déployer, et soutenir une gamme complète de solutions de technologie avancées axées sur le cycle de vie des infrastructures réseau de communication et des centres de traitement de l'information des sociétés

Pour de plus amples renseignements, visitez le [www.inxi.com](http://www.inxi.com)

## XMediusFAX Édition Entreprise dans l'industrie de la distribution alimentaire

Pour plus d'information :

Amériques et en Océanie : Sans frais É.-U./Canada: 1-888-766-1668 ou Tél.: +1 514-787-2100 – Fax: +1 514-787-2111 [xmediusfax.sales@sagemcom.com](mailto:xmediusfax.sales@sagemcom.com)

EMEA et en Asie : Tél.: +33 (0)1 57 61 10 00 – Fax: +33 (0)1 57 61 10 01 [xmedius.sales.emea@sagemcom.com](mailto:xmedius.sales.emea@sagemcom.com)

Distributeur/Revendeur

Sagemcom Documents SAS  
250, Route de l'Empereur  
92500 Rueil-Malmaison – France  
Tél.: +33 (0)1 57 61 10 00  
Fax: +33 (0)1 57 61 10 01  
[www.sagemcom.com](http://www.sagemcom.com)

# SAGEMCOM