



## Customer case AR Metallizing

**inetum.**  
realdolmen  
Positive digital flow

### Inetum-Realdolmen déploie Teams Calling pour AR Metallizing

Une meilleure accessibilité et moins de gestion grâce à Teams Calling

**Les employés ne sont plus vissés à leurs postes de travail. Ils travaillent en partie au bureau, en partie à domicile et en partie en déplacement. Pour s'assurer que tous ses employés soient joignables par téléphone et par appel vidéo en toutes circonstances, AR Metallizing a opté pour Microsoft Teams. Inetum-Realdolmen a élaboré la solution la plus adaptée et a accompagné AR Metallizing dans la migration.**

AR Metallizing est le leader international du marché dans la production d'étiquettes, de films, de papier et de carton métallisés. Ses clients relèvent notamment de l'industrie de l'emballage, des boissons, de l'alimentation et du tabac. Les solutions d'AR Metallizing se retrouvent sur les papiers autour des barres de chocolat, sur les étiquettes des bouteilles, à l'intérieur de toutes sortes d'emballages et à bien d'autres endroits. AR Metallizing a des racines belges, mais appartient désormais au groupe japonais Nissha. L'entreprise a toujours un site de fabrication majeure à Genk, où travaillent 100 de ses 750 employés. Les autres sites d'AR Metallizing se trouvent en Allemagne, en Italie, au Brésil et aux États-Unis.

#### Une solution unique

Une communication efficace est essentielle au bon fonctionnement d'une organisation. « Seulement, au fil des années, nous avons eu recours à trop de solutions », remarque Zelim Bashaev, responsable de l'infrastructure IT d'AR Metallizing à l'échelle mondiale. « Nous avons non seulement un central téléphonique, mais nous utilisons aussi Skype et nous avons une solution professionnelle pour les visioconférences. »

Au lieu de simplifier la vie des employés, la multiplicité des canaux engendrait de la confusion : « En fin de compte, il fallait toujours convenir à l'avance de la solution à employer avec l'interlocuteur. »

Pour commencer par rationaliser les visioconférences, AR Metallizing a décidé de passer à Microsoft Teams, tant pour les réunions sur PC que dans la salle de visioconférence. « Quand la crise du coronavirus s'est déclarée, il nous a semblé logique d'étendre la solution avec Teams Calling », explique Zelim Bashaev. « Cela nous évitait de devoir mettre en place une autre solution softphone en plus de Teams. L'unification de l'ensemble des communications sous Teams nous a paru le meilleur choix. »

« Ce n'est d'ailleurs pas la seule manière dont Inetum-Realdolmen a facilité la vie du service IT. En tant que consultant indépendant, Inetum-Realdolmen a réalisé une analyse des besoins concrets d'AR Metallizing, qui a notamment démontré qu'il lui serait profitable de passer à Orange. »

**ZELIM BASHAEV,**  
RESPONSABLE DE L'INFRASTRUCTURE IT GLOBALE  
@ AR METALLIZING



### Démonstration de faisabilité

Pour AR Metallizing, le projet a en outre été une bonne occasion de découvrir les solutions et le service d'Inetum-Realdolmen. Il n'y avait pas de droit à l'erreur : « Quand le téléphone ne marche pas, on le sait tout de suite. Et les plaintes arrivent directement au service IT local », commente Zelim Bashaev avec un clin d'œil. « Inetum-Realdolmen a élaboré un plan d'approche très solide. »

Pour l'utilisateur final, c'est simple. Il ou elle compte sur le bon fonctionnement du téléphone en toutes circonstances. Mais dans les coulisses, c'est beaucoup plus compliqué. Le projet à Genk a fait office de démonstration de faisabilité, un blueprint pour le déploiement de la solution sur les autres sites d'AR Metallizing. Microsoft Teams a été à la base de la solution, en combinaison avec un nouveau central téléphonique IP de la marque Yeastar. Au niveau local, un Session Border Controller (SBC) est connecté à Teams Direct Routing.

« Il y a ainsi une liaison entre le central téléphonique et Teams », explique Zelim Bashaev. « Lorsqu'un employé reçoit un appel, il lui parvient à la fois sur son client Teams et sur les appareils fixes que nous avons gardés au bureau. L'employé peut décider du canal par lequel il prend l'appel. » Si AR Metallizing utilise toujours un central téléphonique, c'est en raison de son environnement de production. « Dans ce cadre, nous utilisons DECT, qui n'est pas combinable avec Teams. Mais le central téléphonique dont nous avons besoin à cet effet nous donne en même temps une solution de back-up pour Teams. »

### Moins de gestion, moins de frais de contrat

Les avantages de la migration vers Teams Calling sont clairs. « Nos employés avaient tous un numéro fixe au bureau », explique Zelim Bashaev. « S'ils n'étaient pas là, ils manquaient leurs appels. » Une situation qui n'était plus viable, notamment avec le télétravail. « Grâce à la transition vers Teams Calling, les employés sont beaucoup plus faciles à joindre. Et s'ils manquent un appel, ils peuvent très facilement rappeler le bon numéro, où qu'ils soient. »

Le service IT aussi a tiré son épingle du jeu. « En fait, la gestion classique de l'environnement de téléphonie s'est entièrement déplacée vers Teams. Et comme il s'agit d'une solution cloud, cela décharge le service des tâches traditionnelles de mise à jour et de maintenance. » Ce n'est d'ailleurs pas la seule manière dont Inetum-Realdolmen a facilité la vie du service IT. En tant que consultant indépendant, Inetum-Realdolmen a réalisé une analyse des besoins concrets d'AR Metallizing, qui a notamment démontré qu'il lui serait profitable de passer à Orange.

### Transfert fluide des connaissances

Dans la foulée du trajet réussi à Genk, AR Metallizing s'est livré au même exercice sur son site en Italie. « Là encore, cela s'est très bien passé grâce à notre expérience de la migration à Genk et au fait qu'Inetum-Realdolmen attache une grande importance au transfert fluide des connaissances », conclut Zelim Bashaev. « Nous allons déployer la même configuration au Brésil et aux États-Unis. Il nous semble maintenant que nous y parviendrons tout seuls, sans aide extérieure. Pour nous, c'est un autre avantage important de la collaboration avec Inetum-Realdolmen : cela nous a appris beaucoup de choses ! »



## PLUS D'INFORMATIONS?

À propos d'Inetum-Realdolmen: [www.inetum-realdolmen.world](http://www.inetum-realdolmen.world)

À propos d'AR Metallizing: [www.armetallizing.com](http://www.armetallizing.com)