



ÉTUDE DE CAS

IRISTEL

XM FAX LOGICIEL POUR ENTREPRISE



XM Fax™ Service Provider améliore les services IP d'IRISTEL et génère un nouveau flux de rentrées

Iristel a choisi XM Fax Service Provider (SP) comme solution de fax sur IP après avoir évalué les produits concurrentiels offerts par Cisco, Stonevoice et Faxback.

Comme intrant à son processus de sélection, la société privilégiait le recours à une société canadienne offrant une solution s'adressant aux fournisseurs de services, par opposition à des solutions davantage centrées sur l'entreprise.

Les puissantes fonctionnalités de XM Fax, telles que le support partagé, offrent la flexibilité dont a besoin cet ESLC afin de servir son bassin grandissant de clients et d'augmenter ses recettes et ses marges de profit.

LE CLIENT

Iristel, inc., dont le siège social est à Markham, Ontario, Canada, est un fournisseur mondial de premier plan de services IP de voix et de données sans fil. La société a été fondée en 1999 avec pour mission de fournir un réseau voix sur IP (VoIP) et les services associés de la plus haute qualité.

Iristel est une pionnière sur le marché canadien de la VoIP et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) lui a octroyé une licence d'entreprise de télécommunications en 2000; elle détient également des licences intérieures pour l'Algérie, la Dominique et la Roumanie.

Le réseau d'Iristel offre une couverture d'un bout à l'autre du Canada ainsi que 20 points de présence (PDP) additionnels dans le monde.

Le réseau VoIP d'Iristel est un réseau robuste, redondant et hautement sophistiqué qui offre un service de la plus haute qualité pour des milliards de minutes d'appel et de fax internationaux chaque année.

LE DÉFI

En tant que fournisseur de services de premier plan, Iristel était à la recherche d'une solution avant-gardiste de fax sur IP (FoIP) de classe transporteur qui satisferait les normes rigoureuses qu'elle désire suivre quand elle offre à ses clients actuels et potentiels des produits à la fine pointe de la technologie. La solution devait s'intégrer à leur infrastructure VoIP qui comprenait des composantes provenant de Nextone/Broadsoft pour la commutation de classe IV/V et de AudioCodes pour la passerelle VoIP.

En tant que fournisseur de services et entreprise autorisée de services locaux concurrents (ESLC) offrant des services Web partout au Canada et dans plusieurs autres pays, Iristel déploie tous les efforts pour fournir un excellent service 24/7 à sa clientèle diversifiée. Par conséquent, il devenait absolument nécessaire de trouver une solution extensible qui satisferait les exigences d'un fournisseur de services.

En plus de fournir à son bassin grandissant de clients des services de fax virtuel lors de son déploiement initial, Iristel voulait mettre en place une solution qui satisferait les besoins quotidiens de son personnel international qui doit traiter chaque jour environ 300 documents, entrant ou sortant, légaux, financiers ou se rapportant aux clients. Chacun de ces documents est vital pour ses processus opérationnels.

LA SOLUTION

Iristel a évalué plusieurs autres solutions de serveur de fax sur le marché dont celles de Cisco, Stonevoice et Faxback. La société a choisi XM Fax SP de préférence aux produits concurrentiels. Comme intrant à son processus de sélection, la société privilégiait le recours à une société canadienne offrant une solution s'adressant aux fournisseurs de services, par opposition à des solutions davantage centrées sur l'entreprise.

Grâce à XM Fax SP, Iristel déploie actuellement un service de fax virtuel pour ses clients résidentiels et d'entreprise comme partie intégrante de sa solution globale de VoIP.

Les utilisateurs envoient et reçoivent des fax par l'intermédiaire de leur compte de courriel existant. Pour envoyer un fax, les utilisateurs n'ont qu'à envoyer un courriel (plus toute pièce jointe, s'ils le souhaitent) et Iristel réexpédie le tout vers l'appareil de fax de destination. Pour recevoir des fax par courriel, les clients se voient fournir un numéro de fax personnel. Les fax envoyés à ce numéro sont réexpédiés en tant que courriel vers leur boîte de réception.

RÉSULTATS ET AVANTAGES

En sa qualité de fournisseur de services, Iristel est en mesure de tirer avantage de la solution éprouvée XM Fax SP afin de gérer un grand nombre de fax et d'offrir une extensibilité et une disponibilité accrues.

En tant que solution complètement logicielle, aucun matériel supplémentaire ou trousse tierce n'est requis. Avec la solution XM Fax SP, Iristel est en mesure d'offrir à ses clients finaux la technologie dont ils ont besoin d'une manière saine pour l'environnement.

Le chiffre d'affaires d'Iristel croît rapidement et XM Fax SP sera en mesure de combler entièrement les besoins grandissants de la société en matière de fax. Grâce à des licences additionnelles, Iristel s'est pourvu d'un potentiel illimité pour faire croître sa liste d'abonnés. Selon les prévisions d'Iristel, le ROI anticipé sera de moins de 2 ans.

« Le système est facile à utiliser et demande très peu en terme de formation. Nous avons créé un guide de l'utilisateur interne que nous faisons parvenir à nos clients pour chaque nouvelle activation et nous recevons très peu d'appels pour du dépannage. Nos clients, tout comme nous, sont satisfaits de ce produit. »

—Michael C. Gurr, Chef de produit, Iristel Inc., www.iristel.ca