



Nouveaux services de téléphonie sur IP pour la Chambre d'Agriculture de la Meuse

Le défi

Jusqu'en 2008, la Chambre d'Agriculture de la Meuse disposait d'un système de téléphonie hétérogène qui ne pouvait assurer le transfert des communications entre ses deux sites de Bar-le-Duc et Verdun, ce qui nuisait considérablement au développement de prestations de qualité en direction des utilisateurs de ses services. L'objectif était de créer un système moderne, pouvant rediriger efficacement tous les appels sans en perdre aucun.

La solution

En équipant chacun de ses deux sites d'auto-coms Avaya IP Office 500 reliés entre eux par une liaison IP, la Chambre d'Agriculture de la Meuse a pu créer un standard unique et faire bénéficier l'ensemble de son personnel de fonctions téléphoniques avancées.

Valeur créée

- Fonctions intégrées en natif sans qu'il soit nécessaire de rajouter des cartes comme pour d'autres solutions concurrentes
- Richesse fonctionnelle et facilité d'utilisation de l'interface du Phone Manager : clic to call, annuaire LDAP, messagerie Voice Mail Pro interrogeable à distance
- Toutes les fonctions sont comprises dans une licence utilisateur unique
- Console de gestion pour les deux sites avec visualisation des statuts d'occupation des postes
- Intégration des fonctions DECT permettant aux terminaux mobiles d'être reconnus
- Système de facturation des communications inter-services
- Facteur bénéfique pour l'obtention de la Certification Qualité en conseil agricole
- Services de conférences proposés aux partenaires extérieurs de la Chambre d'Agriculture
- Evolutivité de la solution : passage au tout-IP, redondance renforcée, communications unifiées, diffusion d'informations sur serveur vocal

La nécessité d'un outil modernisé pour améliorer les services de la Chambre d'Agriculture

La Chambre d'Agriculture de la Meuse joue un rôle moteur pour les différentes activités agricoles du département. Au service de toutes les professions agricoles, ses missions sont nombreuses et diversifiées : conseils pour la mise en œuvre des diverses réglementations, aides à l'installation et à l'amélioration des productions (formation, innovations techniques), suivi de l'identification animale, actions de promotion, observatoire économique, etc. Organisme consulaire dirigé par des élus représentant les différentes professions, la Chambre d'Agriculture de la Meuse se considère avant tout comme un prestataire de services auprès de chacune d'elles. C'est à ce titre que l'accueil téléphonique constitue une pièce maîtresse et stratégique dans ses relations avec le monde agricole. L'appel téléphonique est en effet le média privilégié utilisé pour entrer en contact avec les services de la Chambre.

En 2007, à la suite du départ en retraite d'une standardiste, la direction de la Chambre d'Agriculture a souhaité renouveler son infrastructure téléphonique. Son organisation présente la particularité d'avoir ses services répartis sur deux sites géographiques distincts : l'un à Verdun (80 positions), l'autre à Bar-le-Duc (60 positions). De plus, le site de Verdun héberge également d'autres organismes agricoles (comme le syndicat FDSEA, le Groupement de Défense Sanitaire et un journal agricole départemental) dans des bâtiments communs, constituant ainsi la Maison de l'Agriculture. Jusqu'alors, la Chambre d'Agriculture était équipée de deux systèmes traditionnels autonomes - équipements Alcatel à Verdun et Bosch à Bar-le-Duc - ne disposant d'aucune connexion pour qu'ils puissent communiquer entre eux. *« Cela posait de plus en plus de problèmes insolubles pour notre accueil téléphonique, explique Benoît Kirchmeyer, responsable informatique de la Chambre d'Agriculture. Nous ne pouvions jamais transférer une communication d'un site vers l'autre. »* Or comme les différents services sont tous répartis sur les deux sites, les deux standardistes étaient souvent dans l'obligation de demander aux appelants de rappeler leur interlocuteur en composant le numéro de l'autre site. Le diagnostic était sans appel : le changement de système était indispensable afin de bénéficier d'un standard unique et de pouvoir facilement transférer les appels inter-sites. *« L'idée maîtresse était de pouvoir offrir à tous les appels un véritable service d'accueil directement depuis un standard centralisé et de ne perdre aucun appel »,* poursuit M. Kirchmeyer. Dans le même ordre d'idée, la Chambre d'Agriculture souhaitait que le futur système puisse également proposer à tous ses employés une messagerie avec boîtes vocales, consultables de l'extérieur pour tous les collaborateurs amenés à fréquemment se déplacer.

Les atouts de la solution Avaya.

C'est à l'automne 2007 que la Chambre d'Agriculture a lancé sa consultation. Trois prestataires se sont retrouvés en compétition, présentant chacun une solution spécifique avec des matériels de différents constructeurs : Alcatel, Avaya et Matra. Les critères de sélection retenus par la Chambre d'Agriculture prenaient en compte aussi bien le coût d'investissement, la qualité de la maintenance (proximité et délais d'intervention) que les références acquises pour des installations similaires et la facilité d'implémentation. Très vite, la solution Alcatel a été écartée car elle ne comportait qu'un seul autocom (à Verdun) avec une liaison déportée sur Bar-le-Duc. *« En cas de panne, c'est l'ensemble*

du système qui aurait été interrompu, constate M. Kirchmeyer. *De plus, la solution Alcatel ne proposait pas suffisamment de fonctions intégrées. Pour les obtenir, il fallait rajouter des cartes. Alors qu'avec Avaya, les fonctions demandées sont toutes prévues en natif.* » C'est en effet la conception même de la solution Avaya qui a remporté l'adhésion des responsables de la Chambre d'Agriculture. *« On a senti chez Avaya une avance technologique qui se traduit par une forte intégration dans la composition même de leur solution. En fait, tout ce que nous souhaitions installer était immédiatement disponible. En outre, sur pratiquement tous les plans, leur solution s'avérait plus économique que celle de Matra. »* Ainsi, au niveau de l'infrastructure, la proposition élaborée par l'intégrateur régional Telmo, se composait de deux autocoms IP Office 500 (un sur chaque site) reliés entre eux par une liaison IP afin d'éviter l'immobilisation de l'ensemble du système en cas de panne de l'un d'eux. Au chapitre des fonctionnalités de base, il faut mentionner l'offre DECT permettant d'intégrer dans le système les téléphones portables pouvant être reconnus par l'autocom comme des postes classiques. Lorsqu'un utilisateur se trouve à l'extérieur, tous ses appels entrants sont automatiquement basculés sur son mobile. *« Les postes proposés étaient de grande qualité, ajoute M. Kirchmeyer. Ainsi, nous souhaitions avoir quelques postes en utilisation mains libres. Mais on a nous a expliqué que tous les postes l'étaient sans coût supplémentaire. De plus, étant tous identiques, leur maintenance en*

était d'autant plus facilitée. De même, il a été très facile d'obtenir des postes sans sonnerie mais avec voyant clignotant pour notre personnel qui travaille en plateau à Bar-le-Duc. »

Plus généralement, l'interface utilisateur a sans nul doute constitué l'atout qui a joué en faveur de la solution Avaya. *« Le Phone Manager a particulièrement retenu l'attention des responsables de la Chambre d'Agriculture »,* déclare Pascal Ramand, directeur de l'agence Telmo de Verdun. En effet, chaque utilisateur a la possibilité de gérer ses appels à partir de l'écran de son ordinateur : clic to call, visualisation des appels manqués, des messages en attente, du statut d'occupation des collègues de travail. *« Cette interface que nous avons vue en démonstration nous a beaucoup séduits, reprend M. Kirchmeyer. D'autant plus qu'elle était comprise dans la solution sans qu'il y ait besoin de racheter des licences supplémentaires pour les utilisateurs. »* Une fois la décision prise, la solution a pu être implémentée au printemps 2008 dans d'excellentes conditions. *« Grâce au travail de préparation en amont, nous avons pu tout installer sur les deux sites en un seul après-midi en fin de semaine. Le lundi matin suivant, tout fonctionnait parfaitement. »*

Un retour d'expérience positif

L'objectif prioritaire de mise en place d'un accueil téléphonique modernisé et efficace a été immédiatement atteint. Les deux sites équipés en IP Office 500 sont réunis par une liaison IP et desservent 135 postes Avaya 5410 et 5 postes Avaya 5420, ces derniers pouvant jouer le rôle de mini-standard. Pour des raisons de câblage informatique, la solution tout-IP n'a pas encore été déployée. Cette évolution est envisagée lors de futures transformations des locaux de Verdun. La solution IP Office permet désormais d'avoir un seul standard (localisé à Verdun) pour les deux sites ; chacun

d'eux a cependant conservé son propre numéro d'appel vis-à-vis de l'extérieur, afin d'apporter souplesse et efficacité maximales à l'accueil téléphonique. Les appels parvenant à Bar-le-Duc sont automatiquement redirigés sur le standard de Verdun. Tous les appels peuvent être traités quel que soit le site ou le service demandés, puisque les transferts entre les deux sites sont possibles. En cas de rupture du lien entre les deux sites, chacun d'eux peut néanmoins continuer à recevoir ses propres appels, et dans ce cas, un poste situé à Bar-le-Duc peut temporairement jouer le rôle de standard pour l'ensemble du site.

« Désormais, nous n'avons besoin que d'une seule standardiste à Verdun, continue M. Kirchmeyer. Elle a été formée par les équipes de Telmo. Elle dispose d'une console qui gère les deux sites, et sur laquelle apparaissent les statuts d'occupation de tous les postes. Lorsqu'un interlocuteur est absent ou occupé, elle peut donc trouver immédiatement une personne d'un service équivalent de l'autre site pour répondre à l'appel. » En outre, en cas d'absence (congés, etc...), la fonction de standard peut être déportée temporairement sur un autre poste sans coût supplémentaire de licence. Après un retour d'expérience de près d'un an, M. Kirchmeyer considère que la solution a parfaitement répondu au cahier des charges initial. *« Aujourd'hui, plus personne ne voudrait revenir à l'ancien système, se félicite-t-il. Au départ, nous avons laissé le choix à notre personnel pour l'utilisation de l'interface du Phone Manager. Après six mois, 80% de nos agents l'utilisaient. Suite à la formation dispensée par Telmo, les utilisateurs maîtrisent aujourd'hui pleinement les fonctions mises à leur disposition. Le Phone Manager leur apporte un niveau de performance et un confort d'utilisation exceptionnel grâce à ses nombreuses fonctions dont ils ne peuvent plus se passer. »* Les utilisateurs peuvent ainsi effectuer tous leurs appels en clic to call à partir

“ **On a senti chez Avaya une avance technologique qui se traduit par une forte intégration dans la composition même de leur solution.** ”

Benoît Kirchmeyer,
responsable informatique
de la Chambre d'Agriculture.

de leur écran puisqu'ils disposent de l'annuaire centralisé de l'entreprise (LDAP). Ils bénéficient également de la supervision de certains postes pour visualiser et connaître la disponibilité de collègues des services (y compris sur le site distant). La messagerie Voice Mail Pro a été installée sur tous les postes. *« Désormais nous ne perdons plus aucun appel. Les messages sont facilement consultables à partir des écrans. La messagerie peut également être interrogée à distance de l'extérieur par le personnel en déplacement. »*

Il existe également en natif un outil de conférence qui donne entière satisfaction. *« Nous pouvons organiser des réunions téléphoniques que nous gérons à partir de notre système. »* Ce service est de plus en plus utilisé par les élus agricoles. Enfin, un système fiable de taxation inter-services (y compris pour les autres organismes partageant les locaux de Verdun) a pu être facilement mis en place afin d'imputer les coûts de télécommunications par service. *« Auparavant nous faisons ces opérations manuellement, ce qui était très imprécis. Là encore, la solution Avaya s'est révélée très complète et très utile. »*

Une solution performante et évolutive

Pour M. Kirchmeyer, l'approche et la vision de la téléphonie IP d'Avaya se traduisent dans la solution mise en œuvre par de nombreux services qui sont directement à l'origine de la satisfaction de la Chambre d'Agriculture.

« Je ne connaissais pas la société Avaya auparavant. Lorsque nous avons rencontré leurs équipes avant-ventes et développement, nous avons pu mesurer à quel point leur solution est maîtrisée et élaborée en profondeur afin de couvrir et d'anticiper les besoins des utilisateurs. On a pu très vite constater qu'ils comprennent bien les demandes du marché et qu'ils savent y répondre avec beaucoup de souplesse.

Ainsi leur solution est très ouverte ce qui, par exemple, la rend compatible avec tout type de poste téléphonique sans la lier à des postes propriétaires. »

Grâce à la solution Avaya, les responsables de la Chambre d'Agriculture ont la conviction d'avoir accompli un saut qualitatif important pour leur système de téléphonie. *« Il s'agit d'un nouveau système qui renforce notre stratégie de déploiement de services par rapport à nos missions vers l'extérieur. En outre, nous savons qu'il reste encore tout un potentiel à exploiter. »*

La Chambre d'Agriculture a également apprécié la réactivité du support d'Avaya qui a rapidement prêté assistance pour résoudre un léger bug dû à une mise en boucle lors du paramétrage initial des transferts inter-sites. *« Nous avons apprécié le mode de partenariat efficace entre l'intégrateur Telmo et Avaya. Les difficultés de mise en route ont été très vite résolues. Nous avons affaire à des interlocuteurs réactifs et passionnés par leur métier, bien loin de la nébuleuse que l'on rencontre parfois dans les grands groupes. »*

La qualité de la solution Avaya a eu d'autres répercussions bénéfiques pour la Chambre d'Agriculture, notamment en ce qui concerne sa démarche de Certification Qualité en conseil agricole qu'elle a engagée suite à une demande de l'organisme national APCA (Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture). *« Notre nouveau système de téléphonie va contribuer pour une large part à l'obtention de cette certification. »*

M. Ramand explique de son côté pourquoi, sur le plan strictement technique, les solutions Avaya peuvent prétendre à ce haut niveau de performance. *« La force d'Avaya dans la téléphonie IP découle du fait qu'ils sont issus du monde informatique, contrairement à d'autres constructeurs téléphonistes traditionnels qui eux sont allés vers l'informatique. Cela se traduit par des solutions mieux conçues et souples à construire. Aujourd'hui, on peut*

parler d'une maturité de la téléphonie IP qui est totalement maîtrisée par Avaya. En outre, le système de gestion des licences est très adapté à la clientèle des PME et moyennes structures. »



La force d'Avaya dans la téléphonie IP découle du fait qu'ils sont issus du monde informatique



*Pascal Ramand,
directeur de l'agence Telmo de Verdun*

Enfin la solution Avaya se révèle très évolutive. Pour l'instant la Chambre d'Agriculture n'a pas encore lancé de nouveaux projets, mais à moyen terme elle pourra envisager le passage au tout-IP lorsque interviendra le nouveau câblage avec les aménagements des futurs locaux du site de Verdun. Selon M. Ramand, *« la solution actuellement en place est prête à passer au tout-IP sans qu'il y ait de modifications à effectuer. »* De même, la prochaine version 5 d'IP Office permettra de créer à moindre coût une redondance entre les deux sites. *« En cas d'interruption de l'un des autocoms, l'autre pourra prendre la relève après quelques minutes de rechargement et synchronisation. Cela sera un nouveau plus pour la qualité de fonctionnement du système. »* En ce qui concerne Voice Mail, il n'existe pas pour l'instant de couplage avec la messagerie, pour des raisons de mises à niveau des serveurs informatiques. Le passage à des communications unifiées pourra être examiné ultérieurement.

Enfin M. Kirchmeyer prévoit dans un proche avenir d'ajouter de nouveaux services d'information sur serveur vocal sous forme d'abonnement, notamment des informations météo pour les agriculteurs. Là encore, la solution Avaya permet sans aucune difficulté de développer de nouvelles prestations à valeur ajoutée à l'intention des différents partenaires de la Chambre d'Agriculture.

APPLICATIONS

- DECT intégré
- Supervision SoftConsole
- Phone Manager Lite
- Messagerie vocale Voice Mail Pro
- Outil de Conference call

SYSTÈMES

- Deux autocomps IP Office 500 Professional Edition
- Postes téléphoniques numériques :
135 postes 5410 et 5 postes 5420

A PROPOS DE LA CHAMBRE D'AGRICULTURE DE LA MEUSE

La Chambre d'Agriculture de la Meuse est un établissement public professionnel qui intègre toutes les composantes du monde agricole et rural du département. Il s'agit d'un organisme consulaire qui représente auprès des pouvoirs publics (Préfecture, Département et Région) l'ensemble des différents agents économiques de l'agriculture départementale : exploitants agricoles, propriétaires, salariés, et organisations agricoles telles que les mutualités, coopératives et syndicats à vocation générale.

La Chambre d'Agriculture est le lieu de concertation entre les organismes agricoles. Elle joue un rôle de coordination, de médiation et d'anticipation. Elle assure le développement de l'agriculture par des services individuels ou collectifs dont les objectifs principaux sont d'informer, conseiller et former les agriculteurs du département.

Son siège est situé à Bar-le-Duc et elle dispose d'une antenne à Verdun.

A PROPOS DE TELMO

Créé en 1963, Telmo est un acteur leader de la région Est de la France dans le domaine de l'intégration réseaux télécoms. Ses activités recouvrent le conseil, l'audit, l'ingénierie, le déploiement, la maintenance et l'infogérance des systèmes d'information et de communication.

Telmo fait bénéficier de son expérience et expertise les entreprises de toute taille et de tout secteur d'activité. Ses contrats de maintenance sont adaptés aux attentes et impératifs métiers : facility management, infogérance, administration et monitoring distants, services de support et hot-line. Les compétences et la réactivité de ses équipes techniques garantissent un niveau d'intervention adapté aux critères d'exigence les plus pointus et ce sur l'ensemble du territoire français au travers du Groupement Resadia dont fait partie Telmo.

Telmo dispose de trois agences (Verdun, Thionville et Troyes).

A PROPOS D'AVAYA

Avaya est leader mondial dans les systèmes de communications d'entreprise. Avaya conçoit et met en œuvre des solutions de communications unifiées, des centres de contacts, et des services associés aux principales entreprises et organisations à travers le monde en direct et via son réseau de partenaires. Des entreprises de toutes tailles font confiance à Avaya pour des communications modernes qui améliorent l'efficacité, la collaboration, le service client et la compétitivité.

Pour toute information complémentaire, visitez le site www.avaya.fr