

La Mairie de Talant renouvelle toute sa téléphonie IP avec les solutions Avaya



Talant est une ville de 11 700 habitants qui appartient à la Communauté d'Agglomération du Grand Dijon, dans le département de la Côte d'Or. Pour sa Mairie et sa dizaine de bâtiments administratifs, cette municipalité avait déjà fait le choix d'une téléphonie 100% IP, voici une décennie. Mais en raison de l'obsolescence du matériel et de besoins nouveaux, la localité a décidé de renouveler toute son installation avec une solution globale, moderne et évolutive, signée Avaya.

Si la téléphonie sur IP a permis d'économiser des coûts de facturation en termes de communications, elle a aussi évolué au fil du temps. L'apparition de nouveaux appareils comme les smartphones ou les tablettes, de réseaux mobiles et Internet à haut débit ou encore de services comme la Messagerie Unifiée ou Instantanée sont devenus indispensables pour le monde des PME et des services publics.

A la Mairie de Talant, l'infrastructure de téléphonie existante arrivait en bout de souffle avec des problèmes de maintenance notamment des postes d'appel. Pour renouveler son installation et proposer des nouvelles prestations aussi bien internes qu'externes, l'Hôtel de Ville décide de lancer un appel d'offres pour une solution à la pointe des technologies, pour les besoins de la Mairie et du CCAS, intégrant les téléphones portables et une administration logicielle simple, pour par exemple, l'accueil téléphonique. Avaya sera choisie pour le niveau technique de son offre et la qualité des partenaires dans cette opération.

« La maintenance a été réduite de 50%, et l'ensemble est plus simple à gérer. Quand un nouveau téléphone est installé, il suffit de le brancher une prise Ethernet, de préciser le numéro de poste, et sa configuration est automatique. »

-Daniel Ranc, Directeur Informatique, Mairie de Talant

Défis

- Mettre en place une nouvelle infrastructure de téléphonie IP
- Faire face aux évolutions technologiques et applicatives de la Mairie

Valeur créée

- Mise en place d'une solution globale matérielle et logicielle
- Une réduction de 50% des coûts de maintenance

Un socle solide basé sur IP Office Server Edition

IP Office Server Edition est une solution IP orientée communications unifiées qui s'adresse au marché des entreprises ou des municipalités de taille moyenne. A Talant, elle a été configurée pour prendre en charge 150 utilisateurs, et est installée sur 2 serveurs distants, reliés par fibre optique, pour assurer la redondance de l'infrastructure. Chaque serveur sous Linux héberge toutes les applications nécessaires pour fournir les facultés téléphoniques évoluées, assurer un accueil vocal professionnel et le routage des appels avec un serveur de messagerie vocale/SVI intégré, la mobilité des utilisateurs (numéro unique), les communications unifiées sur ordinateur ou Smartphones, ainsi que des services de conférence audio. IP Office Server Edition prend nativement en charge les lignes SIP des opérateurs et se raccorde à Talant, sur un lien T2. A noter qu'une ligne SIP est un service fourni par un opérateur de téléphonie sur IP (ITSP), permettant aux entreprises disposant d'un standard IP (IPBX / PBX IP) d'utiliser la VoIP afin de faire transiter leurs appels entrants et/ou sortants, à partir d'une connexion sur le réseau Internet Haut Débit via le protocole SIP. Ce qui est important pour les projets futurs du Grand Dijon qui sont de créer rapidement un réseau de téléphonie IP au niveau de l'agglomération, grâce au déploiement de la fibre optique sur plusieurs communes.

Avaya one-X Portal, un client léger Web de communications unifiées, présente une interface simple et cohérente pour les principales applications et permet aux utilisateurs de contrôler les options de téléphonie, de téléconférence, de messagerie, de présence, d'administration de la mobilité et d'accès aux coordonnées de leurs contacts professionnels et personnels. « Cette solution intégrée et dédiée répond à nos besoins, ne serait-ce qu'en termes de postes téléphonique » précise Daniel Ranc, directeur informatique de la Mairie de Talant, « et ce qui m'a séduit est que ce client installé sur un PC permet de piloter l'ensemble des fonctionnalités disponibles sur le téléphone ». Avaya one-X Portal complète donc le téléphone fixe du bureau, et est utilisé par les personnes de la Mairie à partir de l'emplacement de leur choix. Avec une autre application baptisée « Avaya one-X® Mobile pour IP Office » installée sur un smartphone connecté à Internet en 3 ou 4G, les utilisateurs peuvent aussi piloter leur solution de téléphonie à distance. Ils peuvent même appeler à partir du mobile en établissant une communication par le réseau Data vers Avaya IP Office si la qualité du

« Ce qui m'a séduit est que ce client léger Avaya one-X Portal, installé sur un PC permet de piloter l'ensemble des fonctionnalités disponibles sur le téléphone. »

-**Daniel Ranc**, Directeur Informatique, Mairie de Talant

réseau Data est suffisante pour la Voix. Sinon le système IP Office peut rappeler l'utilisateur et établir la liaison avec le correspondant en utilisant une connexion mobile. Enfin, avec un autre logiciel, IP Office Softphone, installé sur un PC portable et en cours de tests actuellement, ce dernier transforme les ordinateurs en de véritables plateformes toutes équipées, prenant en charge les communications multifonctions en temps réel et les communications de données. Il peut être utilisé comme téléphone principal ou en complément du téléphone fixe, au bureau, à domicile ou en déplacement. « Nous procédons par étape, nous voulons d'abord que nos utilisateurs commencent avec Avaya one-X Portal. Ensuite pour certains d'entre eux, nous leur mettrons à disposition IP Office Softphone » souligne Daniel Ranc.

Une maintenance réduite de 50%

Si le choix d'Avaya est le fruit des études réalisées par le prestataire France Conseil Partners, l'installation a été réalisée par la société de services Atelio. La mise en place de l'ensemble n'a duré que 15 jours et la « bascule » s'est opérée sans difficulté en quelques heures. Toute l'infrastructure comprend deux racks IP Office Server Edition, 111 postes 9611G IP Deskphone, 21 postes 9641G IP Deskphone, 3 DECT IP RBS et 5 combinés DECT. Résultat : « la maintenance a été réduite de 50%, et l'ensemble est plus simple à gérer » lance Daniel Ranc. Quand un nouveau téléphone est installé, il suffit de le brancher une prise Ethernet, de préciser le numéro de poste, et sa configuration est automatique. Six mois après la mise en œuvre, l'ensemble fonctionne parfaitement et est intégrée avec Microsoft Office Outlook et Exchange 2010, en particulier, avec les fonctions de messagerie instantanée, de la téléprésence et Click to Call. Grâce à cette dernière, les utilisateurs peuvent regarder dans une liste de personnes depuis les courriers électroniques, le calendrier, les contacts, les tâches.... au sein du programme Outlook, cliquer dessus et établir une communication.

De plus, afin de faire face à l'avenir, la Mairie de Talant a signé un contrat d'Evolution Majeure. Il permet au cours des 5 prochaines années, de profiter de mises à jour au fur et à mesure de leurs disponibilités. Ainsi, la ville pérennise son investissement. Avec les solutions Avaya, la ville de Talant dispose désormais d'une infrastructure capable de répondre à tous ses besoins de communications, et est déjà prête pour son raccordement au grand projet de création d'un réseau de téléphonie IP au niveau de l'agglomération.

En savoir plus

Pour plus d'informations, contacter votre responsable de compte Avaya ou un membre du programme Avaya Connect Channel Partner, ou accéder à des données supplémentaires en cliquant dans Documentation sur www.avaya.com/fr.

Produits et solutions

- IP Office Server Edition
- IP Office Softphone
- IP Office Power User
- Avaya one-X® Portal
- Avaya one-X® Mobile
- 9641G IP Deskphone
- 9611G IP Deskphone
- Avaya DECT IP RBS

A propos de La Mairie de Talant:

Talant est une ville de 11 700 habitants, qui s'étend sur 5 km², et qui appartient à la Communauté d'Agglomération du Grand Dijon, dans le département de la Côte d'Or. En plus de sa Mairie, elle compte une dizaine de bâtiments administratifs, qui disposent tous d'une solution de téléphonie IP. Dans moins de 2 ans, plusieurs autres villes seront toutes reliées par un réseau de téléphonie IP au niveau régional.

www.talant.fr

A propos d'Atelio:

Né en 2006, ATELIO a déjà rejoint le TOP 100 en 2011 des Intégrateurs IT en France. Présent sur près de 11 agences sur toute la France, son expansion est continue. Son secret ? ATELIO est un intégrateur IT GLOBAL : Informatique, réseau, Téléphonie IP, opérateur, bureautique, ATELIO devient votre guichet UNIQUE pour tout ce qui se branche sur votre réseau. Vos avantages : 1 interlocuteur unique, 1 contrat Unique, donc de grosses économies d'argent et de temps !

www.atelio.fr

A propos de Avaya

Les entreprises se définissent à travers les expériences qu'elles proposent et, chaque jour, des millions d'expériences voient le jour grâce à Avaya. Depuis plus d'un siècle, Avaya aide les organisations du monde entier à atteindre leurs objectifs - en créant des expériences de communication intelligentes pour les clients comme pour les collaborateurs. Avaya développe des solutions ouvertes, convergentes et innovantes afin d'améliorer et de simplifier les communications et la collaboration - dans le Cloud, via des infrastructures en propre ou de manière hybride. Pour faire croître l'activité de ses clients, Avaya s'est engagé à innover, à bâtir des accords stratégiques et à se focaliser sur l'avenir. Avaya est le partenaire technologique en qui les entreprises peuvent avoir confiance pour les accompagner afin d'offrir des expériences pertinentes.

