



## DES COMMUNICATIONS PLUS HOMOGENES **À L'UNIVERSITÉ DE STRASBOURG**

La rationalisation des installations téléphoniques permet de faire évoluer l'offre de services pour davantage d'utilisateurs, fédérés par un seul et même système de téléphonie Alcatel-Lucent Enterprise.

L'Unistra, née en 2009 de la fusion de trois universités, accueille plus de 48 000 étudiants sur 110 bâtiments. Plus de 8 000 postes téléphoniques, variables selon les bâtiments, des PABX hétérogènes et un réseau en fin de vie gonflaient les coûts d'exploitation. Dès 2013, un projet de modernisation de l'installation de téléphonie est lancé. La première urgence concerne la mise en place du plan de numérotation unique. Par chance, la plateforme Alcatel-Lucent Enterprise, installée dès 1999 s'avère évolutive et soutient les logiciels requis pour une collaboration plus efficace.

**« L'infrastructure IP a été virtualisée et sécurisée en s'appuyant sur notre nouveau Data Center et des projets de communications unifiées (Connecteur LDAP, Communications Unifiées, etc...) sont en cours de déploiement tout comme une réflexion de migration vers le Trunk SIP »** précise Pascal GRIS, Direction du Numérique, Responsable du département Infrastructures, Université de Strasbourg.

Un projet d'harmonisation qui s'inscrit dans la nouvelle mouture du schéma directeur numérique de l'Unistra.

## DES SERVICES MIEUX INTÉGRÉS LES UNS AUX AUTRES

Grâce à la convergence des infrastructures IP, chaque utilisateur retient à présent une seule prise réseau pour raccorder son poste de travail informatique et son téléphone. Dès 2014, près de 800 postes téléphoniques Alcatel-Lucent Enterprise sont venus remplacer une ancienne installation coûteuse à maintenir. La centralisation IP, menée en 2015, permet une rationalisation des services, poursuivie en 2016 par des évolutions fonctionnelles comme la messagerie unifiée (voicemail-to-email), le fax numérisé ou l'appel par le nom. En favorisant l'installation majoritaire, bien maîtrisée par les équipes techniques et par les utilisateurs, ce projet minimise la conduite du changement et procure un service homogène malgré un parc diversifié, composé de postes analogiques et numériques. Les coûts de maintenance ont été divisés par deux.

## OFFRIR UN ACCUEIL DE QUALITÉ

Epaulés par les compétences techniques du groupe Resadia, les ingénieurs réseaux de l'Université réduisent les risques d'indisponibilité en révisant les interconnexions (22 accès opérateurs T2 et liens inter-sites Ethernet IP et ATM). Puis, ils procèdent au remplacement progressif des postes téléphoniques non IP par des postes de nouvelle génération, au fur et à mesure des plans de jouvence opérés dans les bâtiments.

**« La téléphonie reste au centre de nos préoccupations du point de vue de l'accueil, dans le cadre de la mise en oeuvre de la charte Marianne, un référentiel de douze engagements portant sur la qualité des services rendus aux usagers des services de l'Etat, des collectivités et opérateurs sociaux ».**

Les services centraux chargés de l'accueil du public recensent et partagent de bonnes pratiques en s'appuyant sur le système de téléphonie. La qualité de l'accueil passe notamment par une réponse avant cinq sonneries ou par la redirection vers un message vocal adapté. **« De ce fait, nous avons mis à jour la documentation de la prise en main des postes téléphoniques, ce qui a bénéficié à l'ensemble de nos usagers ».**

Les fonctions avancées de gestion de présence, d'appel par le nom, de mobilité ou de répondeur unifié doivent améliorer le confort de travail et la coopération entre les établissements. Et, en cas de crise ou de sinistre, un poste d'alerte dédié pourra prévenir plusieurs populations cibles, à tout moment.

## Innover en mutualisant les ressources pédagogiques et les infrastructures

Les motivations des chefs d'établissements sont d'ordre économique et pédagogique. Les encadrants doivent améliorer l'accueil des étudiants, des enseignants, et de professionnels extérieurs pour faciliter un travail de plus en plus collaboratif.

La technologie numérique permet « d'inter-apprendre », d'apprendre avec les autres, et de multiplier les approches individuelle, mutualiste ou collaborative. Mais doit-on investir partout à la fois en tablettes, manuels numériques, tableaux interactifs et connexions Internet ? Comment fournir aux étudiants et leurs professeurs ces nouvelles ressources gratuitement ou à coût réduit tout en garantissant une continuité de services multimédia ? Des choix s'imposent de l'outil pédagogique jusqu'au suivi administratif des résultats sur terminaux fixes ou mobiles, en local comme à distance.

La mutualisation de ressources d'infrastructures, la rationalisation des liaisons opérateurs et des équipements de téléphonie permettent à chaque bâtiment de réduire ses coûts d'abonnement et d'exploitation. L'Université de Strasbourg est en train d'en bénéficier en combinant les procédures simplifiées de l'UGAP, avec le soutien technique du groupe Resadia et les technologies avancées de la solution de communication Alcatel-Lucent Enterprise.

# L'ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE DES ÉQUIPES ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE ET RESADIA

Nos témoignages le confirment, la transformation numérique du secteur public touche chaque département de l'organisation, au-delà des services informatiques et des services généraux. Il s'agit de fournir à chaque agent son espace de travail et de collaboration intuitif, de conduire un véritable changement de culture professionnelle et d'améliorer les relations avec chaque citoyen.

Les besoins exprimés dans chaque établissement varient, puis évoluent fréquemment. La souplesse de reconfiguration du réseau, l'évolutivité de la plateforme de communication et la mise à jour des postes de travail fixes et mobiles deviennent donc déterminantes.

Au fil des projets de dématérialisation et de modernisation des systèmes de communication, un soin constant doit être apporté à la gouvernance des données, à la configuration des plateformes et à leur adoption par les agents.

L'UGAP, établissement de l'Etat, facilite l'accès rapide aux solutions de communication d'Alcatel-Lucent Enterprise, à un tarif négocié et dans le respect des contraintes réglementaires.

La centrale d'achat s'appuie sur les Associés du groupe Resadia pour intégrer les nouveaux serveurs, environnements d'exploitation et logiciels complémentaires.

Grâce à cet écosystème aux compétences pointues, le client bénéficie d'échanges continus, toujours fiables et sûrs. Ses communications unifiées restent simples et évolutives. D'ici à 2020, son socle technologique pourra accompagner l'arrivée des objets connectés, des réseaux sociaux, de la vidéoconférence ou du guichet d'appels unique.

Ne cherchez pas ailleurs une meilleure expertise pour transformer votre administration.

## Les besoins formulés par le secteur public

- solutions disponibles en continu et capables de garder la continuité des services publics
- solutions de collaboration adaptées aux infrastructures et services en place
- sécurité des échanges, et garantie de la confidentialité des données
- collaboration à distance facilitée partout (ville, communauté, région, etc.)
- collaboration instantanée, au delà des frontières entre les équipes et les services,
- téléphonie et logiciels (conversationnels) simples à utiliser, sur PC, smartphone, tablette, combiné ToIP, système de visioconférence, etc.
- solutions ouvertes capables de pérenniser les investissements et de réduire les dépenses publiques
- accompagnement rapide et partage de bonnes pratiques pour l'installation, l'usage et l'exploitation

## Quatre autres enjeux de la transformation numérique

- Garder la continuité des services publics en temps de crise pour accompagner les citoyens
- Réduire les coûts cachés au niveau de la maintenance ou des liens de télécommunications
- Créer rapidement des groupes de travail, sans frontière entre les services, en agrégeant les compétences, les connaissances et les documents répartis,
- Simplifier, automatiser l'installation, la mise en production, l'administration et la maintenance de nouveaux services citoyens, souvent mobiles.

## GARDONS LE CONTACT :



[www.resadia.com](http://www.resadia.com)



[www.ugap.fr](http://www.ugap.fr)



<https://www.al-enterprise.com/fr-fr/secteurs-activite/secteur-public>

---

 Suivez-nous sur LinkedIn :

[Resadia](#)

[Ugap](#)

[Alcatel-Lucent Enterprise](#)

 Suivez-nous sur Twitter :

[@grouperesadia](#)

[@ugap](#)

[@AlcatelLucent](#)

---

[contact.ugap@resadia.com](mailto:contact.ugap@resadia.com)

