



ALTRAN

ALTRAN BELGIUM OUVRE DE NOUVEAUX HORIZONS POUR LA COMMUNICATION AVEC LA TÉLÉPHONIE SUR IP

«SIMPLIFIER LA GESTION DE LA TÉLÉPHONIE ÉTAIT LE CRITÈRE DÉCISIF POUR L'ADOPTION DE LA TÉLÉPHONIE SUR IP. LES ÉCONOMIES RÉALISÉES AU NIVEAU DE LA COMMUNICATION INTERNE CONSTITUENT UN ATOUT SUPPLÉMENTAIRE.»

Gauthier Robe, IT Manager chez Altran Belgium

Le contrat de la centrale PABX d'Altran Belgium est arrivé à son terme il y a deux ans. Cette centrale était devenue obsolète et son remplacement, urgent. En effet, elle indiquait parfois que toutes les lignes étaient occupées, alors qu'elles étaient toutes libres en réalité. Ce problème devait sans doute être lié à la chaleur régnant dans l'espace réservé à la centrale téléphonique. Comme celui-ci était assez confiné, l'ancienne centrale surchauffait de temps à autre, entravant ainsi tout fonctionnement optimal. Chaque fois que la centrale «dérépart», l'entreprise devait faire appel à l'assistance d'un technicien de l'opérateur. Altran Belgium a recherché une solution de remplacement afin de mettre fin à ce modus operandi peu pratique. Le service informatique d'Altran recherchait avant tout une solution pour standardiser l'infrastructure communicationnelle et réduire à la portion congrue les interventions de spécialistes externes.

Lorsque le contrat de la centrale téléphonique existante est arrivé à son terme, le service TI d'Altran a proposé à la direction d'Altran de passer à la téléphonie sur IP de manière à centraliser la voix et les données et de conserver une seule personne de contact pour les deux services de communication. «Mon carnet d'adresses doit être le plus petit possible», explique Gauthier Robe, IT Manager chez Altran Belgium. «En optant pour la téléphonie sur IP, nous devons conserver un seul point de contact tant pour la téléphonie que pour notre réseau informatique.»

RÉSUMÉ

HISTORIQUE ET CONTEXTE

Altran Belgium est la filiale belge du Groupe Altran. Fondée en 1996, l'entreprise s'est spécialisée dans la prestation de conseils en matière d'électronique et de micro-électronique, de TIC, de télécommunications, de la qualité, de la gestion et de l'organisation, de l'automatisation et des processus d'entreprise. Forte de 9 filiales et de 650 consultants, Altran se profile en Belgique comme un partenaire innovant pour ses clients. Grâce à son approche « grand-angle » associée à différents éclairages, Altran leur offre en effet la garantie d'une innovation technologique efficace et, dans la foulée, d'une solide valeur ajoutée. En Belgique et au Luxembourg, comme partout au monde, une gestion du personnel bien étudiée joue un rôle déterminant dans l'évolution d'Altran qui entend se positionner comme un solide partenaire de prestations de conseils. L'entreprise détache des consultants des meilleures universités et propose ainsi une offre unique de connaissances et de compétences principalement aux grandes entreprises.

DÉFI

À la fin du contrat de sa centrale de téléphonie analogique, Altran Belgium a décidé de passer à une nouvelle technologie susceptible de converger avec le réseau informatique. La simplification de la gestion inhérente à un réseau convergé voix et données devait permettre à l'entreprise d'effectuer plus d'interventions en interne et de réduire ainsi ses frais d'entretien. Altran Belgium entendait en outre offrir la possibilité à ses consultants de se connecter à l'Internet sans fil au bureau.

SOLUTION

En 2006, la direction d'Altran Belgium a donné le feu vert au service informatique de l'entreprise pour procéder au passage à la téléphonie sur IP. À cet effet, ce service a opté pour une solution 100% Cisco. Parallèlement au volet purement informatique, le service informatique gère désormais également le volet téléphonie de la nouvelle infrastructure. Pour l'installation du nouveau réseau convergé voix et données, Altran Belgium a fait appel à son partenaire informatique Megabyte. Cette entreprise a équipé Altran Belgium d'un CallManager et de 100 téléphones sur IP fixes 7940 et 7912. Pour la connexion Internet sans fil, Megabyte a installé 4 points d'accès légers de Cisco, dont la configuration et la gestion sont effectuées par le biais d'un contrôleur WLAN de Cisco également.

RÉSULTATS

En optant pour un réseau convergé de Cisco, le service informatique d'Altran Belgium peut désormais réaliser de petites interventions de téléphonie en régie propre. Ce faisant, Altran réduit les coûts afférents aux travaux de techniciens externes et augmente considérablement la flexibilité interne. Le passage à la téléphonie sur IP permet en outre à Altran de gagner de l'espace dans la salle des serveurs et d'assurer un meilleur refroidissement des appareils. Aujourd'hui, les collaborateurs ne doivent plus appeler la réception pour être transférés à un collègue. Et, cerise sur le gâteau, le réseau sans fil de Cisco permet aux consultants d'accéder dorénavant à leur e-mail sur leur ordinateur portable où bon leur semble au bureau.





Il y a deux ans, le partenaire informatique d'Altran, Megabyte, avait proposé à l'entreprise de faire converger les deux réseaux. À cet effet, Megabyte avait soumis une solution 100% Cisco. «Pendant mon stage aux États-Unis, j'avais déjà eu l'occasion d'essayer la technologie de Cisco et j'avais été impressionné par ses possibilités. La proposition de Megabyte répondait pleinement à mes attentes. Outre ses solutions pour les grandes entreprises, Cisco propose aujourd'hui une large palette de produits et services aux PME également. La téléphonie IP est parfaitement à la portée d'entreprises comme d'Altran. Qui plus est, la centrale téléphonique de Cisco ne convertit pas les paquets IP, contrairement à d'autres acteurs du marché. Je ne voulais absolument pas de solutions hybrides prenant en charge à la fois le signal IP numérique et le signal analogique, car elles s'accompagnent d'un coût initial élevé et limitent en outre les possibilités de croissance. À la lumière de l'expérience et de la réputation de Cisco dans le domaine de la téléphonie sur IP, le choix du fournisseur de produit a rapidement été arrêté», souligne Robe.

LE PARTENAIRE INFORMATIQUE MEGABYTE INSTALLE LA TÉLÉPHONIE SUR IP

En consentant un investissement comparable, Altran pouvait choisir une nouvelle technologie qui aiguillerait résolument l'entreprise vers l'avenir. La direction a aussi rapidement donné son aval pour le projet de téléphonie sur IP. En 2006, le partenaire informatique Megabyte a placé une centaine de téléphones sur IP dans les trois implantations d'Altran à Anvers, Bruxelles et Tournai. Au siège central belge, à Bruxelles, le fournisseur de services informatiques a installé un CallManager de Cisco qui gère le trafic téléphonique des trois sites.

Dans la petite salle de serveurs d'Altran, la nouvelle centrale téléphonique de Cisco n'exige que la moitié de l'espace dévolu à l'ancienne centrale analogique et permet au personnel de se mouvoir librement dans cette pièce. Cet encombrement réduit favorise également le refroidissement tant de la centrale que des serveurs, et facilite également les interventions d'entretien ou de programmation.

Les implantations d'Altran à Anvers et Tournai se connectent encore momentanément au CallManager via le VPN. Cependant, Altran reprendra toutes les filiales dans un réseau MPLS loué. Un tel réseau propose des niveaux de prestation différenciés, une priorisation du trafic données et une prise en charge de la voix et du multimédia. Étant donné que l'infrastructure est désormais disponible, Altran peut facilement reprendre les filiales dans son architecture de téléphonie sur IP. L'entreprise l'élargit ainsi cette année aux bureaux de Luxembourg. À terme, Altran envisage également d'équiper les collègues bataves et scandinaves de téléphones sur IP. Ces bureaux peuvent également être raccordés au CallManager. Cette flexibilité représente un avantage décisif pour une entreprise moyenne comme Altran.

ENTRETIEN EN RÉGIE PROPRE

Le service informatique d'Altran est lui-même responsable de la gestion et de l'utilisation de CallManager. La mise en service et hors service intervient également en interne. Cette évolution a permis de réduire considérablement la facture IT. «Notre service informatique n'est pas très étendu. Par conséquent, une gestion simple est la bienvenue. En définitive, l'utilisation d'un CallManager est très comparable à celle d'un serveur. Je peux désormais accéder à la centrale téléphonique à distance. Même si je suis à l'étranger, je peux encore effectuer des interventions si nécessaire», explique Gauthier Robe.





Par ailleurs, Altran peut à tout moment faire appel à Megabyte en cas de problème, puisqu'un contrat d'entretien limité lie les deux entreprises. Grâce au programme de services Cisco SMARTnet, Megabyte peut en effet intervenir à distance sur le CallManager d'Altran si une correction s'avère nécessaire. «Simplifier la gestion de la téléphonie était le critère décisif pour l'adoption de la téléphonie sur IP. Les économies réalisées au niveau de la communication interne constituent un atout supplémentaire. Cependant, la communication au sein du groupe n'est pas particulièrement importante, car nos consultants sont principalement en contact avec les clients.»

Les consultants d'Altran sont principalement à pied d'œuvre dans les bureaux des clients. La filiale de Bruxelles accueille quelque 70 personnes. Parallèlement, environ 750 consultants officient chez les clients. Entre deux projets, il se peut toutefois qu'ils travaillent au bureau. C'est la raison pour laquelle Altran a prévu une marge de 30 téléphones en plus des 70 téléphones sur IP pour le personnel de Bruxelles. Si un consultant venait à travailler au siège de Bruxelles, il peut ainsi également y téléphoner. Par ailleurs, les collaborateurs d'Altran changent aussi souvent de bureau. Grâce à la téléphonie sur IP, cela ne pose plus le moindre problème. «Désormais, nos collègues emportent leur téléphone. Ils trouvent en outre très pratique de disposer d'un petit écran avec l'annuaire de l'entreprise. Par le passé, ils devaient toujours téléphoner à la réception pour être transférés, même pour les collègues présents dans le même immeuble ! Qui plus est, les possibilités de conférence téléphonique remportent tous les suffrages au sein de l'entreprise. Si la téléphonie sur IP n'a pas complètement bouleversé notre manière de travailler, elle l'a tout de même nettement simplifiée sur plusieurs points», précise Gauthier Robe.

NORMES DE SÉCURITÉ SÉVÈRES

Les consultants d'Altran qui séjournent fréquemment à l'étranger sont particulièrement satisfaits de la fonction Unity Messaging. Elle transforme les messages vocaux en texte et les envoie dans la boîte de réception du consultant.

À l'inverse, le consultant peut désormais également «écouter» les e-mails entrants via la téléphonie. Parallèlement, Altran utilise deux systèmes VPN de telle sorte que ses consultants puissent se connecter en toute sécurité au réseau informatique de Bruxelles.

Grâce à la gestion centralisée des commutateurs, Altran a également pu créer un réseau sans fil et un hotspot pour les visiteurs. Actuellement, ils sont tous deux utilisés uniquement pour le trafic données et non pour la téléphonie. La direction a décidé de séparer strictement l'accès à l'Internet pour les visiteurs pour d'évidentes raisons de sécurité. Le service informatique interne est également responsable de la gestion de l'infrastructure réseau sans fil. S'il souhaite l'étendre, les différentes zones se reconfigureront automatiquement.

RÉSOLUMENT Tournée VERS L'AVENIR

Point de vue opérationnel, Altran présente une décentralisation très marquée. Cependant, le groupe est en pleine évolution. «L'informatique ne peut en aucun cas freiner cette évolution. Le projet Altran 2008 a pour objectif d'intégrer les départements d'Europe du Nord en un seul réseau. Nous pourrions ainsi exploiter pleinement les possibilités de vidéoconférence. En optant pour la téléphonie sur IP, nous ouvrons d'ores et déjà de nouveaux horizons à notre communication. Par ailleurs, la nouvelle technologie renforce l'image de marque de l'entreprise, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Altran se profile comme un partenaire d'innovation : c'est précisément la raison pour laquelle nous sommes toujours à la pointe de la technologie», conclut Gauthier Robe.