



## Note de synthèse

### Nom du client

Banque cantonale de Bâle

### Lieu

Bâle, Suisse

### Nombre de collaborateurs

1400 personnes

### Domaine d'activité

Banque

### Problématique

- Six systèmes de téléphonie différents, dont la gestion était très lourde
- Une gestion centralisée des nœuds PBX distribués n'était pas possible
- Une extension du système était très compliquée à réaliser

### La solution

- Standardisation et consolidation de la téléphonie
- Solution de téléphonie IP
- Solution de Communications Unifiées évolutive

### Les avantages

- Gestion centralisée et simple de toute la téléphonie
- Possibilité de faire évoluer le système facilement
- Solution de Communications Unifiées tournée vers l'avenir
- Solution satisfaisant aux exigences de sécurité très élevées
- Réduction de 25% des frais d'exploitation
- Intégration entre ordinateur et téléphone (CTI) avec nouvelles fonctions comme Click-to-Dial et intégration d'Outlook

La Banque cantonale de Bâle et la Banque Coop passent aux Communications Unifiées: productivité accrue et frais d'exploitation en baisse.

**La Banque cantonale de Bâle et la Banque Coop misent désormais sur un système de téléphonie IP Cisco, qui est géré de manière centralisée par leur Centre de compétence informatique commun. Les deux établissements bénéficient ainsi non seulement de nouvelles fonctions liées aux Communications Unifiées, comme l'intégration entre ordinateur et téléphone (CTI) et les téléconférences, mais aussi de frais d'exploitation plus bas. Tout le système des Communications Unifiées peut maintenant être géré depuis un seul site et de nouvelles fonctions peuvent être ajoutées sans problème. Par ailleurs, le système des traders des deux banques est désormais parfaitement intégré dans le réseau IP.**

Il existe dans la Banque cantonale de Bâle et la Banque Coop pas moins de six systèmes de téléphonie différents, qui sont gérés depuis 2001 par un Centre de compétence informatique commun. «La gestion de ces solutions différentes et extrêmement complexe est très lourde», explique Gilles Rapp, responsable Network/Security/Voice Operations au Centre de compétence informatique. «Etant donné qu'il y avait partout des nœuds PBX distribués, il était par ailleurs impossible de gérer les systè-

mes de manière centralisée.» Quand la question du remplacement de ces systèmes vieillissants s'est posée, la standardisation et la consolidation de la téléphonie ont été prioritaires.

Le cahier des charges pour la nouvelle solution était clair et simple: elle devait offrir au moins les fonctions existantes, pouvoir être gérée de manière centralisée et pouvoir évoluer sans problème – non seulement en termes de nombre de raccordements, mais aussi de fonctionnalités. Il est très vite apparu que la Banque cantonale de Bâle et la Banque Coop allaient miser sur une solution IP. «Nous cherchions une solution de Communications Unifiées tournée vers l'avenir avec laquelle nous allions pouvoir grandir», raconte Gilles Rapp. «Nous avons été convaincus par la téléphonie IP non seulement à cause des nouvelles fonctions qu'elle offre, comme l'intégration CTI et les conférences téléphoniques, mais aussi parce qu'elle nous donne la possibilité de gérer le système de manière totalement centralisée.»

#### **Cisco: premier fournisseur pour la téléphonie IP et la Collaboration Unifiée**

Pour Voice over IP et la téléphonie IP, Cisco était le meilleur fournisseur aux yeux de l'équipe de Gilles Rapp. Le leadership de Cisco sur ce marché et les innombrables références de solutions mises en place avec succès dans l'environnement des banques cantonales jouaient en sa faveur. Et les principaux spécialistes en intégration se sont aussi, de surcroît, clairement prononcés en faveur de Cisco.

Pour la nouvelle solution, le choix de l'équipe de Gilles Rapp s'est porté, pour chacune des deux banques, sur un système de téléphonie IP (voir encadré) qui repose entièrement sur une solution Cisco et s'appuie sur le réseau Cisco standardisé déjà en place. La transmission de la voix et des données est simplement intégrée dans cette plate-forme, à laquelle on peut, si nécessaire, ajouter sans problème d'autres fonctions et raccordements.



«Avec la solution de Cisco, nous disposons aujourd'hui d'un système adapté aux évolutions futures, des extensions étant possibles à tout moment si nécessaire. Les utilisateurs sont conquis. L'intégration de la téléphonie dans leur ordinateur (CTI) en particulier, avec des fonctions comme Click-to-Dial, et l'intégration d'Outlook leur facilitent le travail.»

Gilles Rapp, chef Network/Security/Voice Operations du Centre de compétence informatique de la Banque cantonale de Bâle et de la Banque Coop

### Un système complètement intégré

Les deux systèmes sont dotés de la même architecture et des mêmes caractéristiques technologiques et de sécurité, mais ils sont physiquement distincts et gérés séparément. Ils englobent tout l'environnement de communication des deux banques, à savoir non seulement le Centre de contact, la téléphonie et l'intégration CTI, mais aussi le nouveau système IP des traders.

«Cisco a été pour nous un partenaire extrêmement compétent et constructif pour l'introduction de la téléphonie IP», se réjouit Gilles Rapp. «Cisco a conçu pour nous une solution exactement adaptée à nos besoins.» Le respect des exigences de sécurité extrêmement rigoureuses des deux établissements financiers a représenté un défi majeur. Bien qu'il soit administré par un seul Centre de compétence informatique, le système devait être conçu de manière qu'une gestion séparée soit aussi possible à tout moment.

### Une administration centralisée et simple

En dehors des standards de sécurité, d'autres arguments parlaient encore en faveur de la solution Cisco: la haute dispo-

nibilité du système grâce au grappage (clustering), les nombreuses possibilités de centralisation ainsi que la complète intégration de la solution de Centre de contact dans le système. Pour Gilles Rapp, le summum c'est que tout le système ait pu être créé parallèlement à la solution en place et mis en service progressivement. L'opération d'installation des 1600 téléphones IP et de migration des 400 téléphones existants a été bouclée en quatre mois dans les deux banques. Dans 20 agences de la Banque cantonale de Bâle et 37 agences de la Banque Coop, les centraux téléphoniques ont pu être supprimés.

Gilles Rapp est entièrement satisfait de la nouvelle solution: «Le système fonctionne à merveille. Son entière disponibilité, mais aussi la simplicité du management et l'excellente qualité vocale nous ont convaincus.» Aujourd'hui, le Centre de compétence informatique des deux banques gère tout le système de communication de manière centralisée depuis son siège à Bâle. «Un simple exemple permet de montrer à quel point la gestion est facile», annonce fièrement Gilles Rapp. «En cas de changement de personnel, il fallait autrefois trois jours jusqu'à ce que la modification soit répercutée au niveau du téléphone. Aujourd'hui, c'est fait immédiatement.»



## La solution

### Produits utilisés

- Cisco Unified Communications Manager (1 cluster par banque)
- Passerelles Cisco avec SRST (Survivable Remote Site Telephony)
  - sur routeurs à services intégrés (Integrated Services Routers – ISR) 3845, 2851, 2821 ou 2811 selon l'agence
- Passerelles voix VG224 de Cisco
- Cisco Unified Contact Center Enterprise avec option Outbound
- CTI & Voice Messaging
- IP Multiservice WAN avec Quality-of-Service (QoS)

### Des frais d'exploitation en baisse de 25% – et un nouveau gain de productivité

Le système a d'emblée été très bien accueilli par les utilisateurs. «Les utilisateurs sont conquis», se réjouit Gilles Rapp. «L'intégration de la téléphonie dans leur ordinateur (CTI) en particulier, avec des fonctions comme Click-to-Dial, et l'intégration d'Outlook leur facilitent le travail.» Le gain de productivité induit par l'intégration CTI ne peut pas être exactement chiffré. En revanche, des chiffres concrets existent concernant les économies réalisées au niveau des frais d'exploitation et de téléphonie. En premier lieu, il y a les CHF 150 000.– que coûtaient déjà aux deux banques les appels internes. Grâce à l'intégration de la téléphonie dans le réseau IP, ces frais n'existent plus.

A cela s'ajoutent quelque CHF 250 000.– d'économies au niveau du Centre de compétence informatique des deux banques grâce à l'organisation interne de l'exploitation. Après comparaison des dépenses internes supplémentaires par rapport aux mandats externes et aux contrats de maintenance, on peut estimer les économies réalisées sur les frais d'exploitation à environ 25%. Actuellement, Gilles Rapp ne prévoit pas d'autres extensions du système de Communications Unifiées: «La prochaine étape consistera à mettre en place et à stabiliser les tâches d'exploitation «in-sourced» et à optimiser les processus. Avec la solution Cisco, nous disposons aujourd'hui d'un système adapté aux évolutions futures, des extensions étant possibles à tout moment si nécessaire.»



Cisco Systems GmbH  
Glatt-Com  
CH-8301 Glattzentrum / Zurich  
Tél. +41 44 878 92 00  
Fax +41 44 878 92 92

Cisco Systems GmbH  
Im Technopark · Morgenstr. 129  
CH-3018 Berne  
Tél. +41 31 998 50 50  
Fax +41 31 998 44 69

Cisco Systems Sàrl  
Avenue des Uttins 5  
CH-1180 Rolle  
Tél. +41 21 822 16 00  
Fax +41 21 822 16 10