

## Allschwil. AllService. Un nouveau centre communautaire s'équipe d'un système de téléphonie IP Cisco.

### Contexte

Avec ses 18 000 habitants, la ville de Allschwil, dans les environs de Bâle, offre à la fois des conditions parfaites pour les entreprises, une qualité de vie élevée et un environnement intact riche en parcs et forêts. Dans l'optique de proposer des services davantage intégrés et de meilleure qualité, Allschwil a conçu un nouveau centre communautaire hébergeant, sous un même toit, la plupart des services publics.

### Défi

Allschwil avait besoin d'un système de téléphonie IP de pointe répondant aux besoins de la communication moderne et permettant l'intégration d'applications voix, fax, messagerie vocale et électronique, et multimédia ainsi que l'intégration future de différents services. Pour Allschwil, il était important que la nouvelle solution soit basée sur des normes ouvertes tout en restant extrêmement évolutive. Dans un premier temps, le projet prévoyait la livraison de 120 téléphones pour 80 utilisateurs mais la solution devait pouvoir évoluer jusqu'à 250 utilisateurs.

### Solution

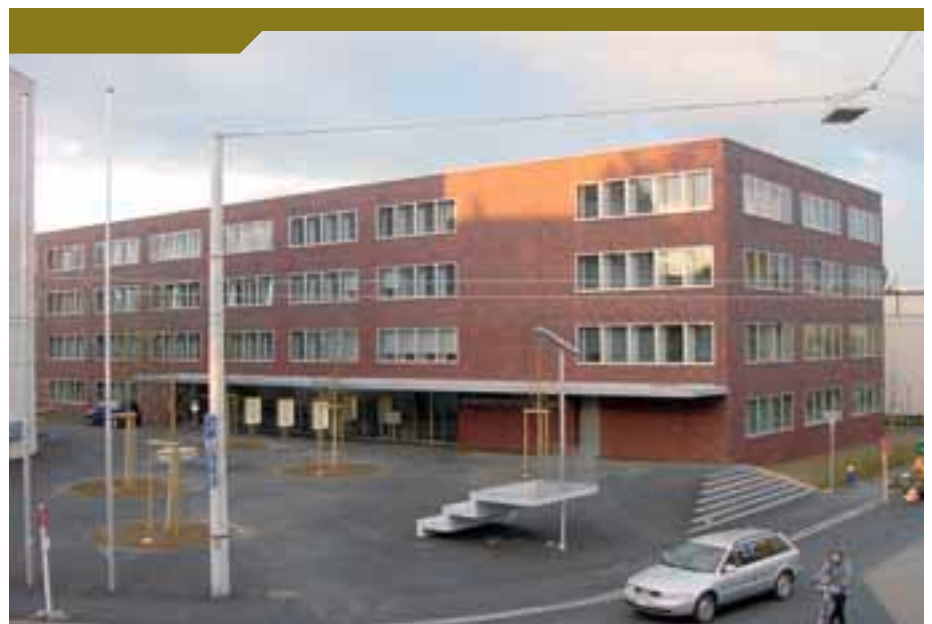
La nouvelle solution de téléphonie a été réalisée sur la base de l'architecture AVVID de Cisco. Grâce à la modularité de l'architecture choisie, il est possible de perfectionner le système ou d'en accroître la redondance. Elle permet l'administration de services de fax et de messagerie vocale et électronique sur un seul serveur et la diversification des fonctionnalités par l'intégration de nouvelles applications. Aujourd'hui, les commutateurs analogiques existants des sites distants sont connectés au réseau étendu (WAN) au moyen d'interfaces, mais leur remplacement ultérieur par des dispositifs de téléphonie IP est envisageable.

### Résultats

Le nouveau système de téléphonie IP simplifie la gestion, la coordination et la coopération au sein de l'administration d'Allschwil. Il permet de réaliser des économies tout en améliorant le service public, les conditions de travail et la motivation des employés, ainsi que la sécurité.

Nichée au cœur de l'Europe, dans la « Regio TriRhena », Allschwil est l'endroit idéal pour vivre et développer des activités commerciales. En effet, la ville est située dans les environs de Bâle et de ses banques, sa bourse, ses industries chimiques et pharmaceutiques, son université, ses écoles techniques, ses activités culturelles, sa foire commerciale et son centre de congrès. La ville est située en Suisse, à quelques minutes seulement de l'UE, de l'EuroAirport et des réseaux autoroutiers français et allemand. Outre une qualité de vie élevée et un environnement intact riche en parcs et forêts, Allschwil réunit aussi les conditions idéales pour le développement d'activités économiques.

Dans l'optique de proposer des services davantage intégrés et de meilleure qualité, Allschwil a conçu un nouveau centre communautaire hébergeant, sous un même toit, la plupart des services publics. Le nouveau système simplifie la gestion, la coordination et la coopération au sein de l'administration publique. Allschwil a implémenté une solution de téléphonie IP Cisco qui répond parfaitement aux besoins de la communication moderne, intègre des applications voix, fax, messagerie vocale et électronique, et multimédia et prépare l'intégration future de différents services.



### Cisco CallManager

Cisco CallManager (CCM) est la principale application logicielle qui ajoute des fonctions de téléphonie d'entreprise aux périphériques réseau de téléphonie par paquets. Installé sur un PC de classe serveur, le CCM offre des services de base de connexion, de signalisation et de traitement des appels à des dispositifs configurés tels que des téléphones IP et logiciels, des passerelles VoIP (Voix sur IP), des applications logicielles, etc.

Le logiciel CallManager peut être livré avec une suite d'applications vocales intégrées assurant une multitude de fonctions, parmi lesquelles des fonctions de messagerie vocale de base, de téléphonie logicielle et de conférences téléphoniques, ou encore des fonctions de console logicielle d'administration manuelle et de cliquer-appeler. De plus, une interface de programmation d'applications de téléphonie (TAPI) Windows est disponible pour le développement d'applications de tiers. Le principal avantage offert par ces applications vocales est qu'il n'est plus nécessaire de recourir à du matériel de traitement de la voix. Grâce à Cisco CallManager, les services supplémentaires ou les services avancés, tels que la mise en attente, le transfert et la redirection d'appels, les conférences, l'utilisation de plusieurs lignes, la sélection automatique à l'arrivée, la numérotation rapide, le rappel du dernier numéro ou de nombreuses autres fonctions, sont disponibles sur les passerelles et les téléphones IP, configurés dans la base de données.

### Le centre communautaire d'Allschwil – un meilleur service public

Le nouveau centre communautaire d'Allschwil simplifie la gestion, la coordination et la coopération au sein de l'administration publique dans son ensemble. Il permet de diminuer les dépenses en services de coursier, en déplacements et en services de télécommunication externes. Et le plus important, le nouveau centre améliore le service public rendu aux clients, les conditions de travail et la motivation des employés ainsi que la sécurité de tous. Les services de police sont en train d'y emménager, et les autorités s'attendent à ce que d'autres prestataires publics manifestent leur intérêt pour le centre dans un futur proche.

Le centre communautaire offre une convivialité et une commodité à double sens.

- Auparavant, les différents bureaux étaient disséminés sur le territoire d'Allschwil, ce qui impliquait pour le citoyen de véritables « expéditions » longues et fatigantes. Tout ceci est de l'histoire ancienne.
- Aujourd'hui, une seule zone intégrée, baptisée « AllService », permet de répondre à la grande majorité des besoins des entreprises et des citoyens. Des employés compétents y exécutent diverses tâches administratives et fournissent renseignements et conseils.

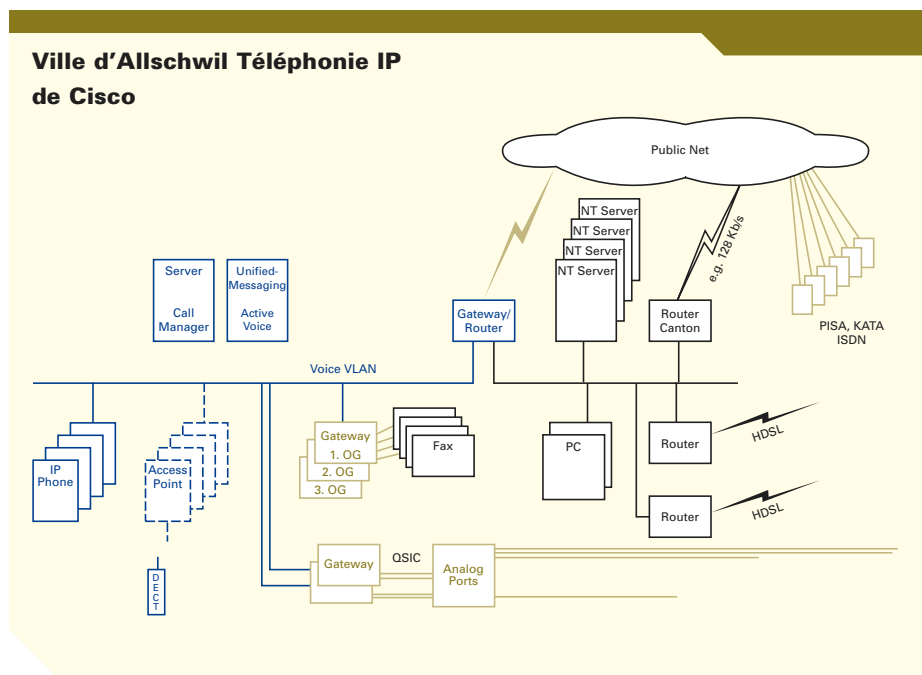
### AllService – le nouveau guichet unique d'Allschwil

La mission de AllService est de simplifier au maximum les contacts et les formalités administratives en relation avec les autorités locales.

AllService offre un environnement jovial, où des employés motivés informent les citoyens et mènent à bien diverses formalités administratives de base. Les agents informent le public sur les impôts, les écoles, le logement, l'urbanisme, l'environnement et la culture. Ces employés « généralistes » ont accès à toutes ces informations sur leur système. Si nécessaire, ils peuvent orienter les clients vers les spécialistes qui pourront les aider. AllService est devenu petit à petit un guichet administratif unique, capable d'intégrer de nouveaux services au fur et à mesure de leur création. Le centre est joignable 24 heures sur 24 via sa page d'accueil sur Internet, à l'adresse [www.allschwil.ch](http://www.allschwil.ch).

« Au terme d'une formation rigoureuse, nos employés ont véritablement adopté les nouveaux téléphones IP Cisco en raison de leurs fonctionnalités pratiques. De plus, Cisco nous aide à améliorer notre service et à développer de nouvelles idées pour un meilleur service aux citoyens. »

Gisela Traub,  
AllService



## L'architecture AVVID de Cisco



De nouveaux composants matériels et/ou logiciels peuvent être intégrés au système, et ce, sans devoir remplacer l'infrastructure matérielle de base. En raison des besoins divergents des utilisateurs, le système intègre des téléphones IP, des téléphones logiciels, des téléphones sans fil et d'autres dispositifs de fabricants tiers. Les fonctionnalités de commutateur sont indépendantes de l'emplacement.

La nouvelle solution de téléphonie a été réalisée sur la base de l'architecture AVVID de Cisco. Grâce à la modularité de l'architecture choisie, il est possible de perfectionner le système ou d'en accroître la redondance. La messagerie unifiée permet l'administration de services de fax et de messagerie vocale et électronique sur un seul serveur ainsi que la diversification des fonctionnalités par l'intégration de nouvelles applications. Aujourd'hui, les commutateurs analogiques existants des sites distants sont connectés au réseau étendu (WAN) au moyen d'interfaces, mais leur remplacement ultérieur par des dispositifs de téléphonie IP est envisageable.

### La solution de téléphonie IP de Cisco répond aux besoins d'une administration moderne.

Le bâtiment de 5 étages a été doté d'une infrastructure de câblage universel comptant pas moins de 450 ports. Dès le départ, Allschwil a porté son choix sur une solution de téléphonie IP de pointe Cisco car celle-ci répond parfaitement aux besoins de la communication moderne, intègre des applications multimédia, voix, fax, messagerie vocale et électronique, et prépare l'intégration future de nouveaux services.

Pour Allschwil, il est important que la nouvelle solution Cisco soit basée sur des normes ouvertes tout en restant extrêmement évolutive. Dans un premier temps, le projet prévoyait la livraison de 120 téléphones pour 80 utilisateurs mais la solution devait pouvoir évoluer jusqu'à 250 utilisateurs. Le système devait également permettre l'intégration au réseau étendu de deux sites de téléphonie analogiques distants au moyen d'interfaces et prévoir une modernisation future.



#### Présentation de la téléphonie IP

IP est la langue universelle que parlent les systèmes informatiques au sein du réseau. Du point de vue technique, la voix n'est qu'un service parmi d'autres au sein du réseau IP. Cisco est numéro un mondial dans ces technologies.

- **La téléphonie IP** fait référence aux services de téléphonie empruntant cette infrastructure IP. Ces applications de téléphonie s'intègrent dans les processus commerciaux les plus courants.
- **La technologie VoIP** permet le transport de la voix via un réseau IP. Les départements IT sont désormais en mesure d'opérer une gestion centralisée de la voix de la même manière que les données.
- **La téléphonie Internet** s'appuie sur la technologie VoIP appliquée à l'Internet public. Bien que techniquement possible, cette solution implique une qualité de communication considérée comme trop fluctuante pour envisager sérieusement son application dans une entreprise.

Malheureusement, il règne une certaine confusion en ce qui concerne les termes VoIP, téléphonie par Internet et téléphonie IP.



Cisco Systems (Switzerland) GmbH, Glatt-Com, CH-8301 Glattzentrum/Zürich, Tel. +41 1 878 92 00, Fax +41 1 878 92 92

**Cisco Systems has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the  
Cisco.com Web site at [www.cisco.com/go/iptelephony](http://www.cisco.com/go/iptelephony).**