



Communications unifiées et Mobilité



Services de sécurité
Entreprise - 8 800 employés
Téléphonie sur IP & Wi-Fi

“ La plupart de nos collaborateurs sont des nomades, qui se déplacent régulièrement entre nos agences et les sites de nos clients. Les solutions Cisco apportent une vraie résolution à notre problématique multi-sites, offrent un réel confort de travail à nos agents et garantissent une parfaite sécurité à nos clients.”

Vincent Girardin
IT Manager de G4S France



Moderniser son réseau et améliorer la mobilité au sein de l'entreprise

Fin 2004, à l'occasion de la réhabilitation de son siège social, G4S France, qui compte 8 800 collaborateurs répartis sur 50 sites dans l'hexagone, a souhaité moderniser son infrastructure réseau, grâce à une solution de communication globale, intégrée et ouverte. L'entreprise recherchait une technologie fiable, flexible, maîtrisée et centralisée, permettant des économies d'échelle, ainsi qu'une administration internalisée permettant de faciliter la mobilité des collaborateurs et l'ouverture ou le déplacement d'agences G4S. En répondant aux besoins des différents métiers du groupe (surveillance humaine, logistique de valeur, centre de formation...), la société innove et teste de nouvelles solutions avant de les proposer à ses clients.



Solution de communications unifiées

G4S a retenu les technologies Cisco pour faire évoluer son réseau vers le tout IP, des solutions multi-sites, ouvertes, évolutives et interopérables, qui répondent à ses attentes. La téléphonie sur IP a été choisie et couplée à des solutions de mobilité et de sécurité. Les travailleurs nomades sont en mesure de remonter les informations en temps réel, via un accès VPN sécurisé et des PDA. L'intégrateur Arès a assuré un rôle de conseil et de logistique durant toute la durée du projet, tandis que l'équipe G4S, constituée de 9 personnes, a réalisé elle-même le déploiement. Aujourd'hui, 23 sites ont été équipés de solutions IP, pour la téléphonie et la mobilité.



Facilité de déploiement et gestion du nomadisme

G4S estime que 99,8% de ses besoins trouvent une réponse dans l'offre Cisco. L'intérêt majeur pour l'entreprise est, sans aucun doute, la simplicité d'appropriation des technologies et la rapidité de leur déploiement sur l'ensemble des sites. Grâce aux softphones (Cisco Unified IP Communicator), dont sont équipés les collaborateurs les plus nomades, la société réalise des économies sur ses coûts de communications, notamment à l'étranger. Par ailleurs, l'ouverture et le déménagement de nouvelles agences ont été considérablement simplifiés. Dès 2008, la société envisage de faire profiter directement ses clients de ces nouvelles technologies éprouvées en interne.



Group 4 Securicor

L'enjeu : faciliter l'ouverture ou le déplacement des agences G4S et proposer à terme de nouvelles solutions à ses clients



Notre client en bref...

A PROPOS DE G4S

G4S France propose sur toute la France l'ensemble des prestations liées aux métiers de la sécurité : surveillance par agents, sécurité électronique, télé-surveillance, logistique de valeurs, protection rapprochée, audits et formations sécuritaires, ainsi que des prestations multi-services. Leader mondial de la sécurité, avec 545 000 collaborateurs, G4S crée et met au point des solutions sur mesure, dédiées aux enjeux de sécurité de ses clients.

SOLUTION INSTALLÉE

- Call Manager 4.1
- Cisco Unified IP Phone 7940G / 7960G / 7912 / 7920 / 7921
- Cisco ASA 5510
- Cisco Catalyst 3560 POE / 2801 / 2851
- Routeur 3750
- Cisco Unified IP Communicator
- Cisco ATA 186 analog Telephone Adaptor
- Cisco Aironet 1130 AG Series (LAP 1131AG)

G4S Security Services SAS

11, rue Dumont d'Urville
76000 ROUEN
Tél. : 02 32 10 82 10
Fax : 02 35 98 04 96

E-mail : contact@fr.g4s.com
www.g4s.fr



Vincent Girardin
IT Manager de G4S France

Qu'est-ce qui a motivé votre passage à la téléphonie sur IP ?

Depuis un moment déjà, nous étions attentifs à la téléphonie sur IP, dans l'idée de proposer de nouveaux services à nos clients. Au préalable, il était cependant impératif de maîtriser ces technologies en interne. Le renouvellement de notre PABX et la réhabilitation totale du siège social fin 2004 ont été l'occasion de réaliser un premier test, qui s'est avéré concluant. L'économie réalisée sur les coûts de câblage nous a confortés dans notre choix de lancer ce projet de façon plus globale.

Qu'est-ce qui vous a convaincus de choisir les solutions Cisco ?

Nous avons retenu les solutions Cisco pour leur évolutivité et leur facilité de déploiement. Nous évoluons dans un secteur où la maîtrise des technologies et la sécurité des informations sont essentielles. Nous avons donc besoin de solutions fiables et rapides à mettre en place.

Par ailleurs, nos implantations régionales évoluent en fonction de la demande de nos clients. Cette solution devait donc nous permettre d'être réactifs sans remettre systématiquement en cause l'existant à chaque déménagement.

Enfin, nous ne nous sentions pas contraints en choisissant les technologies Cisco, car elles sont suffisamment souples et évolutives pour s'adapter à un environnement hétérogène. Il s'agit de solutions complètes et ouvertes, parfaitement ajustées à notre problématique multi-sites.

Au quotidien, comment utilisez-vous ces technologies ?

L'ensemble des sites de nos clients sont gérés sous IP. Le responsable sécurité peut ainsi accéder, via un simple PC, à tous les rapports sécuritaires de ces sites.

Grâce aux communications unifiées, nous avons optimisé le suivi de nos collaborateurs nomades,

qui se connectent à tout moment et en toute sécurité à notre VPN sécurisé. Ils sont également équipés de téléphones IP sur Wi-Fi et s'enregistrent automatiquement lorsqu'ils arrivent dans une agence.

Nous sommes présents dans 115 pays et nos managers sont amenés à se déplacer ou à être souvent en contact avec des collaborateurs étrangers. L'acquisition de softphones nous permet de réaliser des économies substantielles sur le coût des communications internationales.

Quels types de services pourriez-vous proposer prochainement à vos clients grâce aux technologies IP ?

Nous avons l'intention de développer des services de visioconférence sous IP, en utilisant des systèmes de visioconférence qui s'intègrent directement sur le Call Manager. Ainsi, on utilise la caméra pour l'image et on peut se servir de téléphones comme sortie son. C'est bien plus économique qu'un système de visioconférence traditionnel et tout aussi efficace.

De plus, nous avons désormais l'expertise technique nécessaire au déploiement de ces solutions chez nos clients.

Avez-vous mis en place une méthodologie spécifique de conduite du changement pour faciliter l'adoption de ces nouvelles technologies ?

Depuis 5 ans, G4S utilise un système de bureaux itinérants, afin que ses collaborateurs nomades retrouvent leur environnement de travail où qu'ils se trouvent. Cette culture de la mobilité a permis une très bonne acceptation de la téléphonie sur IP Cisco. Les utilisateurs ont très bien vu l'analogie avec ce qu'ils utilisaient auparavant. Un utilisateur a validé pour le siège les applications développées, puis nous avons expliqué toutes les fonctionnalités au personnel avant leur mise en place : répertoire personnel, transfert d'appel, débordement, nombre d'appels pouvant être traités simultanément, etc.

Toutes les applications ont été validées par métier, puis réévaluées lorsque c'était nécessaire en fonction des besoins réels. Une formation a été dispensée aux utilisateurs. Nous avons également

réalisé une conférence plénière de présentation des nouvelles fonctionnalités, ainsi que des démonstrations sur les téléphones.

Quels sont vos projets pour 2008 ?

Tout d'abord, nous allons finaliser le déploiement de la téléphonie sur IP et du Wi-Fi sur l'ensemble de nos sites.

Ensuite, nous souhaitons proposer un vrai service clients en mettant en place un centre d'appels dédié, avec un système de remontée des fiches (pour un standard, par exemple) et une ouverture technique avec le «click to dial».

Enfin, nous voulons encourager le télétravail au sein de nos équipes et faire en sorte que nos collaborateurs soient joignables où qu'ils se trouvent.

G4S estime que 99,8 % de ses besoins trouvent une réponse dans l'offre Cisco.

Notre partenaire



Créé en 1986, ARES bénéficie du marché informatique d'un positionnement unique,

combinant un savoir-faire complet dans les domaines suivants : solutions infrastructures & systèmes, services, réseaux, mobilité et sécurité, solutions applicatives. ARES dispose d'un réseau de 10 agences régionales, réunit aujourd'hui 1900 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 411,7 M€. Coté sur le marché Euronext Paris depuis mars 1999, ARES est le premier intégrateur indépendant d'infrastructures en France.

Ares Normandie

5, rue Linus Carl Pauling
76136 MONT SAINT AIGNAN
Tél. : 02 35 59 34 34
Fax : 02 35 59 80 63
www.ares.fr

Retrouvez tous les témoignages clients sur :
www.cisco.fr/go/clients