

MMH construit le futur avec les solutions de mobilité d'Alcatel-Lucent



CASE STUDY

SECTEUR : CONSTRUCTION

PAYS: FRANCE



En connectant 7 agences avec son siège, et en équipant ses collaborateurs de mobiles bi-modes Wi-Fi/GSM, le premier bailleur de Meurthe et Moselle a drastiquement réduit ses coûts de télécommunications internes, et transformé le quotidien des acteurs sur le terrain.



Meurthe et Moselle Habitat (MMH) est un établissement public à compétence départementale, dont la mission principale est la construction et la gestion de logements d'habitation à loyers modérés (HLM). Réparti sur huit sites couvrant l'ensemble de la région, dont six agences de proximité, une agence commerciale et le siège, l'organisme emploie 280 personnes dont les deux tiers officient en dehors du siège.



Dans le cadre d'une démarche globale de rénovation de son image, et à l'occasion du déménagement de son siège social, la direction de Meurthe et Moselle Habitat a fait le choix d'adapter son système d'information aux valeurs d'innovation, de respect et de qualité que l'organisme souhaite désormais véhiculer. « Plus que jamais, nous mesurons l'importance du partage de l'information ; les technologies que nous envisageons de placer au cœur de notre système devaient donc servir un objectif de flexibilité des acteurs de terrain, pour améliorer notre réactivité face aux demandes de nos locataires et de nos partenaires » explique Jean-Paul Cruciani, Président et directeur de MMH.

Dans ses opérations quotidiennes de gestion locative et de construction, MMH attache une grande importance à la qualité des contacts entre les intervenants, notamment les locataires, qui doivent trouver rapidement un interlocuteur compétent pour répondre à leurs demandes, mais aussi les professionnels - architectes, artisans, entreprises de BTP - pour faciliter le déroulement des travaux de construction ou de rénovation.

« La richesse de la suite applicative Alcatel-Lucent a été déterminante pour mettre en œuvre la stratégie mobile de notre projet. »

Hugues Bourgoïn, Responsable Service Informatique

CONJUGUER ACCESSIBILITÉ ET RÉDUCTION DES COÛTS

Mobiles par essence, la plupart des collaborateurs de MMH se déplacent donc chaque jour pour les besoins des chantiers ou des projets en cours. Mais un audit mené par la direction de MMH révèle qu'une majorité de déplacements s'effectue à travers les différentes agences du groupe, ou au sein des locaux MMH à l'occasion de réunions internes.

Les conclusions de ce même audit démontrent aussi que, las de voir aboutir leurs appels sur des messageries vocales, les collaborateurs ont fini par prendre l'habitude de ne plus joindre leurs pairs que sur leurs mobiles. « Nous avons identifié que la grande majorité des appels étaient émis vers les portables, ce qui génère un coût important pour l'organisation » explique Hugues Bourgoïn, Responsable Service Informatique.

La DSI recherche donc un moyen de rationaliser ces coûts, et s'oriente dans un premier temps vers un projet d'interconnexion de ses principales agences et du siège grâce à un système de téléphonie sur IP (ToIP). Projet auquel allait s'ajouter une dimension mobile, pour que les agents puissent rester joignables par les locataires, autant que par leurs collaborateurs, de manière simple et transparente.

Désormais joignables sur un numéro unique, les utilisateurs peuvent gérer la messagerie de bureau depuis leur mobile, où qu'ils soient, et conserver un réel équilibre de vie grâce aux modes professionnels et privés.

ALCATEL-LUCENT AU CŒUR D'UN RICHE ÉVENTAIL D'APPLICATIONS

Pour mettre en œuvre ce dispositif, MMH s'est appuyé sur la recommandation de NextiraOne de capitaliser sur les briques d'infrastructures et applicatives Alcatel-Lucent. L'idée : structurer un cœur de réseau autour d'un Alcatel-Lucent **OmniPCX** Enterprise installé au siège, et relayé par des commutateurs Alcatel-Lucent **OmniSwitch** 6850 au siège et dans les agences, de façon à bénéficier d'une architecture IP homogénéisée sur chacun des sites et de services associés, comme la messagerie unifiée, la numérotation unique ou le groupe d'appels. Parallèlement, pour servir les usages mobiles, NextiraOne proposait de mailler chacun des sites de points d'accès Wi-Fi, administrés par un contrôleur centralisé au siège, par lesquels allait pouvoir transiter le trafic voix et données de tout le groupe, et d'équiper les collaborateurs itinérants de mobiles Dual-Mode.

« La richesse de la suite applicative Alcatel-Lucent My Instant Communicator a été déterminante pour mettre en œuvre la stratégie mobile de notre projet » explique M. Bourgoïn. 85 téléphones sur un total de 220 terminaux déployés sont en effet des mobiles, dont la fonction Dual-Mode Wi-Fi / GSM permet de bénéficier au mieux des services innovants de la suite : depuis leurs mobiles, les collaborateurs itinérants bénéficient d'absolument toutes les fonctionnalités de leur téléphone de bureau.

PROFITER DES AVANTAGES D'UN POSTE FIXE... PARTOUT SUR LE TERRAIN

Désormais joignables sur un numéro unique, les utilisateurs sont vus comme des usagers de l'**OmniPCX** Enterprise, par exemple, ils peuvent gérer la messagerie vocale depuis leur mobile, où qu'ils soient, et peuvent conserver un réel équilibre de vie grâce aux modes professionnels et privés. « En réunion ou sur un chantier, tout est comme si je disposais partout de mon téléphone de bureau » se réjouit Fabrice Picard, Responsable des Programmes chez MMH et utilisateur de la solution depuis un an. « Mon organisation personnelle s'est aussi largement simplifiée : non seulement je ne rate plus un seul appel important lors de mes déplacements, mais je peux en plus synchroniser mes agendas, gérer mes messageries, le tout avec un seul téléphone ».

ENJEUX

- Déployer un système de communication innovant à l'occasion du déménagement au nouveau siège
- Réduire les coûts sur les appels GSM internes
- Apporter des services aux utilisateurs pour améliorer leur productivité et le confort d'utilisation

SOLUTION

- Alcatel-Lucent **OmniPCX** Enterprise
- Alcatel-Lucent **OmniSwitch** 6850
- Terminaux Alcatel-Lucent IP 4028 / 4038
- Terminaux bi-mode Wi-Fi cellulaires
- Suite applicative Alcatel-Lucent 8400 **OmniTouch** Instant Communication Suite avec client My Instant Communicator
- Contrôleur de réseau Wi-Fi **OmniAccess** WLAN
- Plateforme de gestion **OmniVista** 4760

BÉNÉFICES

- Réduction des coûts sur les communications GSM internes
- Flexibilité et joignabilité accrue des collaborateurs itinérants
- Transparence du système pour les utilisateurs et amélioration du partage de l'information au sein des groupes de travail





UN DÉPLOIEMENT APPLICATIF POUR UN BÉNÉFICE MAXIMAL

Côté administration, M. Bourgoïn concède qu'une période d'observation lui a permis de procéder à des arbitrages sur les profils d'utilisateurs, et d'apporter à chacun un niveau de services optimal. « Nous nous sommes aperçus que le numéro unique convenait particulièrement aux populations très mobiles tels que les chefs de projet, » explique-t-il.

Pour opérer ces ajustements, le DSI s'appuie sur la console Alcatel-Lucent **OmniVista 4760**. « Nos objectifs étaient d'améliorer le partage de l'information et de réduire les coûts : l'une des clés pour les atteindre consistait donc à rendre simples d'utilisation des technologies complexes, et d'en faciliter l'adoption par les collaborateurs. » explique M. Bourgoïn.

UNE CAPACITÉ D'HÉBERGEMENT POUR DES SERVICES NOUVEAUX

Le système apporte donc performance et flexibilité, mais il permet surtout de prévoir pour l'avenir, l'hébergement de nouveaux services à valeur ajoutée.

Premiers candidats à l'étude, la visioconférence ou les services de présence, qui pourront être déployés sans remaniement important de l'architecture existante.



nextiraOne

THE COMMUNICATIONS EXPERTS

RÔLE DU PARTENAIRE D'AFFAIRES

En plus de définir en amont une architecture associée à des services mobiles innovants, NextiraOne s'est largement impliqué dans les phases d'implémentation du projet. Les équipes se sont notamment attachées à soutenir MMH dans la conduite du changement, pour s'assurer que les utilisateurs tireraient le plus grand bénéfice des solutions à leur disposition.

Parallèlement, les techniciens ont su apporter des réponses constructives faces aux imprévus survenus lors de la mise en place de la solution, notamment au niveau de l'intégration des terminaux mobiles au système de l'entreprise.

A PROPOS DE NEXTIRAONE

Avec son siège à Paris, NextiraOne est le leader des solutions et des services intégrés d'infrastructures qui assurent l'efficacité et la fiabilité des communications d'entreprise. Le Partenaire d'Affaires travaille en étroite collaboration avec ses clients pour mettre au point des solutions innovantes qui au-delà de la technologie apportent une valeur ajoutée mesurable aux entreprises. NextiraOne propose des solutions intégrant les meilleures technologies de ses partenaires, leaders sur leur marché, notamment Alcatel-Lucent et Genesys. Pour en savoir plus : www.nextiraone-eu.com

