



LA VILLE DE STAINS AMÉLIORE LA COORDINATION MUNICIPALE AVEC LES SOLUTIONS DE CONVERGENCE VOIX DONNÉES ALCATEL-LUCENT



Pour relier à faible coût ses services répartis sur toute la ville et ainsi garantir une coordination accrue des missions publiques, la ville a imaginé une solution innovante et efficace



En reliant 50 sites municipaux grâce à un réseau optique supporté par une architecture IP Alcatel-Lucent, le service informatique de la Ville de Stains va réduire ses factures de télécommunication d'au moins 7000€ par an tout en optimisant la gestion des systèmes au sein d'une organisation géographiquement dispersée.



Objective: to homogenize the municipal departments' technical architecture by linking the 50 buildings and 700 staff members using a solid network.

STAINS, VILLE MOSAÏQUE

Stains est une ville qui bouge. Avec plus de 33 000 habitants, sa population est l'une des plus jeunes d'Ile-de-France. La municipalité s'investit constamment pour l'aménagement et la rénovation d'équipements (groupes scolaires, centres de loisirs, terrains d'évolution...), et place la politique environnementale et la vie associative au cœur de sa stratégie de développement. Comme la plupart des municipalités aujourd'hui, la Ville de Stains connaît des besoins croissants en matière d'échange d'informations entre ses services, et la gestion du système d'information, aussi bien au niveau de l'informatique que de la téléphonie, a connu une phase d'engorgement dans le courant de l'année 2004.

AMÉNAGER UN NOUVEAU SITE ET PERMETTRE L'ÉVOLUTION

Classé monument historique, le bâtiment abritant la mairie n'en reste pas moins exigü, et ne peut accueillir tous les services qui de fait, se retrouvent répartis sur plus de 50 sites à travers la ville. Une volonté de rester proche de la population, certes, mais qui engendre des problématiques techniques quand il s'agit d'assurer la liaison entre les agents, dont les besoins évoluent. « Nous recevions de nombreuses demandes d'évolution vers des services simples, tels que la mise en place de messageries vocales, auxquels nous ne pouvions même pas faire face », explique Dominique El Sayed, Responsable du Service des Systèmes d'Information. Quand en 2004, le service

des systèmes d'information (SI) – dynamique équipe composé majoritairement de femmes (4 sur 5) – hérite de la responsabilité de l'infrastructure télécom, jusqu'alors restée dans le giron des services techniques, les équipes constatent rapidement la vétusté du système téléphonique dans son ensemble : décentralisé, reposant sur un matériel vieillissant et coûteux, celui-ci n'était plus à même de soutenir une activité croissante et nécessitant toujours plus de réactivité. En auditant les liaisons, L'équipe de Dominique El Sayed constate rapidement que des économies sont possibles, notamment en mutualisant les réseaux voix et données, jusqu'alors distincts.

La transition vers une infrastructure plus saine et plus performante se fera à la faveur d'un nouveau chantier : l'acquisition par la ville, en 2005, d'une ancienne usine, destinée à héberger de nouveaux services.

PLACE NETTE POUR L'INNOVATION

Le Service des systèmes d'information profite alors de ce programme pour investir des technologies plus modernes, notamment au niveau des liaisons entre les bâtiments. La liaison avec le nouveau site offre une plate-forme idéale pour initier un chantier tactique, consistant à simplement relier la mairie et le nouveau site en IP : basée sur une console d'administration en Open Source, l'implémentation connaît malheureusement un échec. Coupures, échos et autres temps de latence génèrent en effet des plaintes des utilisateurs, auxquelles s'ajoute le déclenchement systématique d'une facturation pour toute



opération de gestion des postes, incitant finalement le service informatique à revoir sa copie et à lancer un appel d'offre global. Objectif: homogénéiser l'architecture technique des services municipaux, en reliant les 50 bâtiments et les quelques 700 agents qui y officient par un réseau solide, et disposer d'un outil de management pour gérer les évolutions de l'organisation dispersée.

LA FLEXIBILITÉ D'ALCATEL-LUCENT AU SERVICE DE L'ORGANISATION

L'appel d'offre est lancé rapidement, et porte sur quatre lots: l'installation du réseau de fibre entre les sites, la liaison radio entre trois bâtiments, la fourniture d'équipements - IPBX, switches et postes téléphoniques - et le câblage intérieur. «L'expérience peu convaincante que nous venions de vivre avec l'open source nous avait donné une idée précise des critères de choix pour notre système», explique Dominique El Sayed. «Qualité de service, autonomie du SI pour gérer le système au quotidien, et économies d'échelles étaient notre leitmotiv», précise-t-elle. Les quatre lots sont alloués à la fin 2006, et les solutions IP Alcatel-Lucent, préconisées par la société Multiphone sortent vainqueurs dans la course à celui correspondant aux équipements et postes téléphoniques.

Architecturé autour d'un site hébergé dans le bâtiment historique de la mairie, le nouveau réseau repose sur un serveur central Alcatel-Lucent **OmniPCX™** Entreprise dupliqué, relayé par quatre Alcatel-Lucent **OmniSwitch™** 6850 sur ce site. A terme, le déploiement de sept autres est aussi prévu sur les sites distants les plus importants. En périphérie de réseau, les relais pour la connectivité et les services sont assurés par un maillage de cinquante switches Alcatel-Lucent **OmniStack™** 6224 et 6212 répartis sur tous les sites, et une flotte de postes 4018 et 4028 est mise à la disposition des agents. L'ensemble du système est orchestré par deux serveurs, un Alcatel-Lucent **OmniVista™** 4760 et un Alcatel-Lucent 2540, respectivement dédiés à la gestion des services voix et des services données.

FIBRE OPTIQUE DANS TOUTE LA VILLE

L'ensemble du trafic voix et données entre les sites s'appuie donc désormais sur un réseau construit en fibre optique et liaison radio. «Le service des systèmes d'information de la Ville de Stains a fait preuve d'une vision hors du commun dans le secteur, et mené à bien avec professionnalisme un projet ambitieux, tant par son ampleur que par l'aspect innovant des technologies Alcatel-Lucent employées», reconnaît Alain Potdevin chez l'intégrateur Multiphone.

Grâce à l'utilisation de la fibre optique, le SI a pu résilier au moins 20 abonnements ADSL locaux, coûtant chacun

LE CHALLENGE

- Relier entre eux 50 sites distants et près de 700 agents
- Harmoniser les liaisons et le management des services voix et données
- Disposer en interne d'une autonomie relative pour une gestion flexible et peu onéreuse des évolutions en périphérie de réseau

LES SOLUTIONS

- Création d'un réseau unique et homogène en fibre optique à travers la ville, reliant entre eux les sites municipaux et supportant le trafic voix et données, et couplé avec des outils de management centralisés
- Installation d'un serveur de communication Alcatel-Lucent **OmniPCX** Entreprise dupliqué sur un site central
- Maillage du réseau par 4 Alcatel-Lucent **OmniSwitch** 6850 en central, relayés à terme par 7 autres sur sites distants, et par 50 Alcatel-Lucent **OmniStack** 6224 et 6212
- Mise en place de 2 consoles Alcatel-Lucent **OmniVista** 4760 et 2540 pour la supervision et l'administration du réseau Voix et Données
- Mise à disposition de près de 700 postes Alcatel-Lucent 4018 et 4028

LES AVANTAGES

- Qualité de service irréprochable, aucun problème ou plainte recensé depuis la mise en service
- Meilleure efficacité de l'équipe SI:
 - Qualité de service irréprochable, aucun problème ou plainte recensé depuis la mise en service
 - Autonomie totale pour la gestion des demandes des utilisateurs
- Evolutivité totale du réseau pour les services futurs
- Economies de plus de 7000€ par an sur la suppression de 20 abonnements ADSL locaux
- Plus grande réactivité dans les services aux citoyens





La fiabilité et de maniabilité
des solutions Alcatel-Lucent sert
surtout une coordination meilleure
des services de la ville.

près de 30€ par mois. Mais il a surtout écarté les risques d'étranglement du trafic, pour se concentrer sur la productivité effective des agents répartis sur toute la ville. Pour cela, les consoles Alcatel-Lucent **OmniVista** jouent leur rôle à plein, et permettent aux professionnelles du SI d'agir elles-mêmes pour la gestion des postes au quotidien : installation de boîtes vocales, déménagements de postes, gestion des droits utilisateurs, ajout ou suppression de fonctionnalités, sonneries groupées ou autres, sont des tâches qu'elles peuvent désormais effectuer en toute autonomie pour l'ensemble des plus de 440 lignes et 700 postes dont elles sont responsables.

« L'objectif de fiabilité et de maniabilité des solutions sert surtout une coordination meilleure des services de la ville ; avec des outils plus efficaces, les agents peuvent répondre plus rapidement et plus sereinement aux demandes quotidiennes de la population », se félicite Dominique El Sayed.

PORTE OUVERTE À TOUS LES ... SERVICES

Propriétaire à 100% d'un réseau de prochaine génération extrêmement flexible, la Ville de Stains peut désormais songer à y intégrer une vaste palette de services à destinations de ses agents ou de ses administrés. Ainsi le SI est en mesure de répondre à la demande des Elus de mettre en place un système de vidéoprotection, qui pourra être intégré dans le réseau avec quelques extensions du réseau fibre vers les implantations de caméras. Au même titre, une réflexion est engagée pour la mise à disposition de services de connectivité publique en wi-fi dans certains espaces publics. « Nous sommes très fières que tous ces services puissent être envisagés sans remise en question de l'infrastructure », conclut la responsable.

MULTIPHONE
FAYAT GROUP

« Le service des systèmes d'information de la Ville de Stains ont fait preuve d'une vision hors du commun dans ce secteur, et mené à bien avec professionnalisme un projet ambitieux, tant par son ampleur que par l'aspect innovant des technologies Alcatel-Lucent employées. »

Alain Potdevin, Multiphone

RÔLE DU BUSINESS PARTNER

Pour ce projet de grande envergure, Multiphone a été sélectionné dans un premier temps sur la base de son expérience de collaboration avec les collectivités locales, mais aussi pour sa maîtrise des solutions Alcatel-Lucent. Mais la plus grande richesse de la collaboration avec Multiphone a été son implication dans la formation des personnels du service des systèmes d'information, qui s'est traduit dans le temps par un véritable transfert de compétences. En rendant à l'équipe SI l'autonomie qu'elle recherchait pour la gestion quotidienne de son réseau, les professionnels de Multiphone ont pu continuer à se consacrer à leur missions de conseils à valeur ajoutée, notamment sur l'ingénierie des projets futurs.

A PROPOS DE MULTIPHONE

Multiphone propose des systèmes de télécommunications performants adaptés aux besoins des entreprises. L'entreprise accompagne l'évolution technique, maintient et exploite les systèmes pour garantir la qualité du service aux usagers. L'évolution des technologies de transmission de l'information oriente les télécommunications vers des systèmes intégrant la voix, les données et l'image. Ce contexte a naturellement amenés Multiphone à renforcer d'une part, l'équipe de Consultants pour prendre en charge les projets sensibles et d'autre part, des équipes d'experts pour administrer, maintenir et exploiter les systèmes de télécommunication des Clients 'Grands Comptes'.

www.alcatel-lucent.com

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent, the Alcatel-Lucent logo are trademarks of Alcatel-Lucent. All other trademarks are the property of their respective owners. Alcatel-Lucent assumes no responsibility for the accuracy of the information presented, which is subject to change without notice.
Pictures : La ville de Stains, Alcatel-Lucent – Design: Living Stone – Content: Living Stone 11/2008 – All rights reserved © 2008 Alcatel-Lucent.

Alcatel • Lucent