



LES COLLABORATEURS DU SERVICE MEDICAL
INTERENTREPRISES DE L'ANJOU
AFFICHENT PRESENTS AVEC LES TECHNOLOGIES
VOIX DONNEES SUR IP D'ALCATEL-LUCENT



En capitalisant sur une infrastructure voix-donnée convergée, l'association angevine continue son évolution vers une organisation d'entreprise dynamique



Désireuse d'améliorer la qualité de son réseau informatique, le SMIA a engagé une réflexion globale de son système de communication, incluant la téléphonie. Alcatel-Lucent et son partenaire STD ont apporté une solution IP sur mesure, alliant une technologie riche en fonctionnalités à une vision claire de l'organisation du travail, rendue plus rapide et efficace.



ENJEUX

- Viabiliser la qualité de service des communications voix et données entre le siège et les sept sites du SMIA
- Accroître la proportion d'appels effectivement aboutis tout en réduisant le nombre de transferts nécessaires
- Réaliser une économie globale sur l'infrastructure voix-données et gagner en fonctionnalités pour la téléphonie en organisant l'association autour d'un SI fiable et évolutif.

SOLUTIONS

- Mise en place d'un Alcatel-Lucent **OmniPCX** Office agissant comme un serveur voix-données
- Installation d'un switch Alcatel-Lucent **OmniStack** LS 6850 en central, et de sept Alcatel-Lucent **OmniStack** LS 6224 sur les sites distants
- Connexion des sites distants au site central par liaisons privées xDSL 1Go opérées par Complete1
- Equipement des utilisateurs avec 147 téléphones IP Alcatel-Lucent de la gamme IP touch, dont un seul standard pour toute l'organisation

AVANTAGES

- Visibilité sur la présence effective des interlocuteurs évitant le routage des appels vers des messageries vocales
- Interfaçage du système avec les applications métiers du SMIA, dont PubliBraille, une application spécifique pour faciliter le quotidien des malvoyants
- Centralisation vers un seul site des appels entrants destinés à l'un quelconque des sept sites de l'association, visibilité sur la disponibilité effective des interlocuteurs
- Economie attendue de 600€ par mois sur l'ensemble des coûts de télécommunications, soit plus de 30%



Angers siège

Angers St-Serge

ASSURER LA SATISFACTION DE 9600 ADHÉRENTS

Le Service Médical Interentreprises d'Angers est une association à but non lucratif dont l'objet est de fédérer les compétences de médecins aux spécialités variées, tous mis au services de 9600 entreprises adhérentes. L'adhésion à un centre de médecine du travail permet d'assurer au mieux la sécurité des employés des sociétés adhérentes, en leur apportant une prestation globale de prévention intégrant des conseils et un suivi médical adapté aux risques professionnels de l'entreprise.

Les 135 salariés du SMIA sont répartis sur sept sites dans la région angevine, dans l'Ouest de la France, et organisés en 55 binômes qui se chargent au quotidien de rester en contact avec les adhérents, pour assurer aussi bien un travail de fond avec les entreprises que des interventions ponctuelles auprès des salariés. Caractérisé par une grande mobilité, le mode de fonctionnement de ces médecins et professionnels de la santé se devait d'être soutenu par des flux d'informations fiables, sécurisés, et surtout, accessibles à tout moment en toute transparence.

RÉSEAU FATIGUÉ POUR INFORMATIONS SENSIBLES

Au début de l'année 2007, Mr Wacquez, Directeur Général du SMIA, se penche sur le dossier de l'augmentation de la qualité de service sur le réseau informatique. De fait, en plus de contenir des informations sensibles, car personnelles et relatives à des

Chaque fonction de la technologie Alcatel-Lucent déployée au SMIA est pensée pour servir rapidement et pertinemment ses interlocuteurs.



SMIA Beaucouzé



SMIA Segré



SMIA St-Barthélémy-d'Anjou

« Grâce à ces liaisons multi-sites IP transportant l'ensemble de notre trafic, il était avéré que nous pouvions réaliser des économies très importantes sur notre facture mensuelle. En anticipant un retour sur investissement en moins de cinq années, nous avons pu aller de l'avant en confiance. »

Mr Wacquez,
Directeur Général du SMIA

considérations médicales, les dossiers doivent être disponibles rapidement et depuis n'importe quel endroit, par chacun des professionnels impliqués, et travaillant sur l'un des sept sites. Au même titre, il s'interroge sur la meilleure façon de rendre les médecins joignables le plus souvent possible, et sur la fiabilisation du back-up nocturne, visant à garantir et à partager la fraîcheur des mises à jour effectuées par les médecins sur le terrain.

Jusqu'alors, les équipements des sites du SMIA, distants de plusieurs kilomètres les uns des autres, étaient hétérogènes et s'apparentaient plus à des systèmes grands publics qu'à de véritables réseaux d'entreprise. Au même titre, le système de téléphonie du siège n'intégrait pas les sites distants, une problématique qui allait s'ajouter au cahier des charges du projet de Mr Wacquez.

Pour Mr Wacquez, non lucratif ne rime pas avec approximatif : les cotisations de ses adhérents doivent être mises au service de l'efficacité du service rendu, et disposer d'un système d'information performant et cohérent représentait pour lui

une clé de voûte de cette efficacité. Pour y parvenir, il vise deux objectifs : une qualité de service irréprochable sur le réseau, et un maximum d'appels aboutis.

Conscient qu'une réflexion intégrant les dimensions téléphonie et informatique pourrait seule permettre de réaliser de véritables économies sur le long terme, tout en améliorant la qualité de service et les fonctionnalités, il décide d'effectivement professionnaliser toute son infrastructure de communication, et lance pour cela un appel d'offre pour sa rénovation.

APPEL D'OFFRE TECHNOLOGIQUE AU SERVICE D'UNE ORGANISATION REPENSÉE

En réponse à sa consultation, Mr Wacquez reçoit des réponses impliquant les grands opérateurs, qu'il doit redimensionner à plusieurs reprises. L'une d'entre elle inclut même l'installation d'un IPCentrex, solution finalement rejetée. L'entreprise privilégiant une logique d'investissement à des coûts de fonctionnement plus aléatoires.

Privilégiant une approche extrêmement détaillée et très personnalisée, Mr Wacquez décide de s'octroyer les services de la société STD, Business Partner d'Alcatel-Lucent, qui proposait l'offre la plus complète et surtout, tenait compte des spécificités organisationnelles propres au SMIA. « STD a démontré sa valeur ajoutée en apportant l'étude la plus précise, l'analyse des besoins la plus claire et la comparaison de l'existant la plus aboutie, » précise Mr Wacquez. En présentant une solution tout IP basée sur un cœur de réseau Alcatel-Lucent **OmniPCX™** Office et des switchs de la gamme Alcatel-Lucent **OmniStack™**, STD a imaginé un scénario créatif qui permettrait à la fois d'apporter plus de fonctionnalités, de réduire les manipulations, d'augmenter la transparence pour les adhérents et de faciliter au jour le jour l'accès aux ressources humaines et informatives de l'entreprise.



STD a imaginé un scénario créatif qui permettrait de réduire les manipulations, d'augmenter la transparence pour les adhérents et de faciliter l'accès aux ressources humaines et informatives de l'entreprise.

UN INVESTISSEMENT FINANCÉ PAR LES ÉCONOMIES RÉALISÉES SUR L'OPÉRATIONNEL

L'architecture de connexion du site central aux entités distantes est rapidement mise en place et l'installation commence en Septembre 2007, quelques semaines après la prise de décision. « Disposer d'un interlocuteur unique chez STD a permis de concrétiser rapidement notre projet, » se félicite Mr Wacquez. « De plus, comme nous touchions à l'organisation même de notre association, avec un responsable disponible et réactif, nous réduisons les risques inhérents à cette refonte, » précise-t-il.

Le projet se structure autour de liaisons xDSL privées opérées Completel. Connectées au serveur de communication Alcatel-Lucent **OmniPCX** Office, les lignes IP pointent directement vers les sept switchs Alcatel-Lucent **OmniStack**, pour faire transiter voix et données. « Grâce à ces liaisons multi-sites IP transportant l'ensemble de notre trafic, il était avéré que nous pouvions réaliser des économies très importantes sur notre facture

mensuelle. En anticipant un retour sur investissement en moins de cinq années, nous avons pu aller de l'avant en confiance, » explique le directeur.

RENSEIGNER PERTINEMMENT ET RAPIDEMENT SES INTERLOCUTEURS

Au-delà des économies, c'est surtout la flexibilité et les performances apportées par le système qui ont séduit les utilisateurs au SMIA. « Pour garantir la qualité de service, des règles de priorité sur la voix ont été établies sur le réseau, précises et hiérarchisées, » explique Olivier Bechu, Responsable Agence de STD. Pour les postes téléphoniques, STD procède à l'installation de 147 Alcatel-Lucent de la gamme IPTouch, offrant aux utilisateurs nombre de fonctionnalités jusqu'alors indisponibles. Couplée à un outil de planning partagé, et à l'accès mutualisé à la base de données, toute l'organisation a bénéficié de réactivité accrue sur les dossiers.

Car la qualité de service, pour le SMIA, consiste avant tout à renseigner pertinemment et rapidement ses interlocuteurs, et chaque fonction de la technologie Alcatel-Lucent déployée au SMIA est pensée en ce sens : tous les appels sont acheminés vers un standard unique, évitant les transferts ou les appels inaboutis et réduisant la confusion chez les adhérents. L'indicateur de présence, lui, renseigne sur la disponibilité effective des collaborateurs et permet d'éviter le routage des appels urgents vers des messageries vocales. En plus, l'utilisation de l'annuaire partagé et de la numérotation directe a renforcé la cohésion et la proximité des collaborateurs.



Services Téléphonie
& Données

LE RÔLE DU BUSINESS PARTNER

STD est intervenu depuis l'étude de l'architecture de communication jusqu'à sa mise en œuvre et son exploitation. Interlocuteur unique du SMIA, la société a su orchestrer la relation constructeur-opérateur-client pour assurer le succès du projet. En mettant le meilleur de la technologie IP au service d'une organisation performante, STD a démontré d'un savoir faire conceptuel, technique et opérationnel hors pair.

« STD a démontré sa valeur ajoutée en apportant l'étude la plus précise, l'analyse des besoins la plus claire et la comparaison de l'existant la plus aboutie. »

Mr Wacquez,
Directeur Général du SMIA

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: Alcatel-Lucent - Design: Living Stone - Content: Living Stone 04/2008 - All rights reserved © 2008 Alcatel-Lucent.

