

Suez Energie Services entend basculer 5.000 téléphones sous IP

Une des quatre branches du Groupe Suez, **Suez Energie Services** (SES) compte 66 000 employés et a réalisé 10,7 milliards d'euros en 2006, soit un tiers de l'effectif et un quart du chiffre d'affaires du Groupe. Leader européen des services multitechniques, SES propose des solutions globales (conception, réalisation, maintenance, pilotage et exploitation) pour l'industrie, le tertiaire et les infrastructures : génie électrique, maintenance industrielle, réseaux d'énergie, intégration de systèmes...

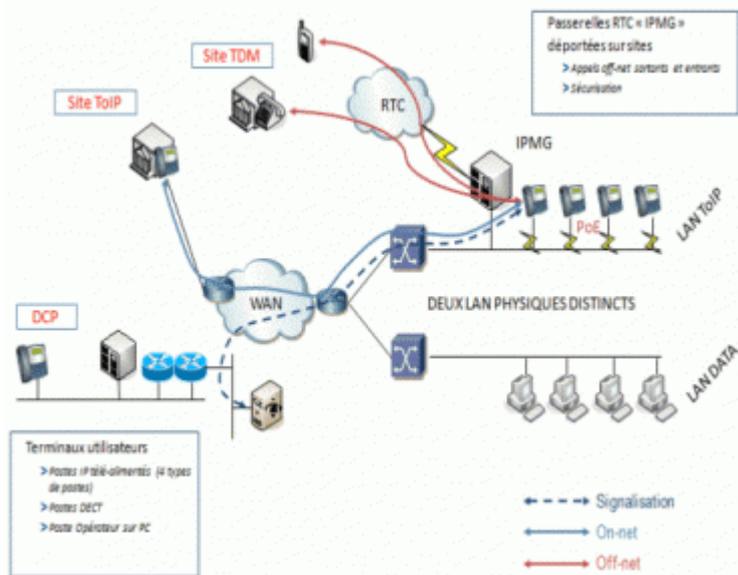
Le déménagement, l'occasion rêvée

Début 2006, l'entreprise multinationale cherche à rationaliser ses dépenses en télécommunication avec un projet global pour toutes ses organisations. La direction décide de profiter du déménagement de son siège, de Nanterre à La Défense, planifié pour le dernier trimestre 2006, afin de mettre en place la première brique du projet. *« A cette époque, la téléphonie est encore gérée localement par les services généraux, avec une offre de service quasi inexistante, des contrats d'exploitation/maintenance hétérogènes et généralement sans réelle clause d'engagement sur les niveaux de services (SLA). A la même époque, nous réfléchissions déjà à la convergence voix/données, et des initiatives locales de téléphonie sur IP commençaient à se faire entendre : déménagements et créations de sites, remplacements d'équipements en fin de vie... »*, rapporte Bénito Diz, coordinateur et conseil en architecture Systèmes et Réseaux chez Suez Energie Services.

Les SLA existants font renoncer certains offreurs

SES souhaite avant tout une solution simple à utiliser, évolutive et flexible, permettant une gestion centralisée afin d'optimiser le temps de gestion local et de réduire les coûts. Trois possibilités s'offrent alors à l'entreprise : le déménagement du PABX existant, l'externalisation complète du service de téléphonie, ou la mise en place d'une solution ToIP sur le nouveau site.

Orange Business Services propose alors une offre externalisée (infrastructures hébergées dédiées à SES, forfaitisation au poste, matériel Alcatel), tandis qu'Ineo Com propose une offre intégrée de VOIP (solution in situ, achat du matériel et des postes, exploitation/maintenance par Ineo Com). *« Nos niveaux d'engagement de service (SLA) étant très performants en interne, nombre de prestataires n'ont pas souhaité s'aligner. Si certains savent proposer des prestations de ce niveau à La Défense, il en va autrement en province ou dans les Dom-Tom... Or, les usines nécessitent généralement un rétablissement total en moins d'une heure après la coupure, par exemple, »* confie Bénito Diz. Pourtant, le marché avait de quoi séduire, avec un premier lot portant tout de même sur 1 500 postes IP (5 000 à terme) !



Le tandem Ineo Com et Alcatel aux commandes

Parmi ses deux offres intéressantes et pouvant répondre à ses attentes et aux 1 500 postes à gérer, SES retient finalement IneoCom pour son offre internalisée, son expérience technologique, et « ses compétences et son écoute lors de la demande, sa présence et son soutien au quotidien, » explique Bénito Diz. « Bien qu'équipés d'un PABX Aastra Matra dont nous étions satisfaits, nous lui avons préféré Alcatel-Lucent. Innovateur sur ce marché, le constructeur a bien compris nos besoins avec son approche utilisateur final dans son environnement de travail, et peut fournir une solution TOIP combiné à une solution TDM avec le même niveau de service pour les utilisateurs (facilitant la migration progressive).» En effet, certains sites de SES se sont équipés d'un système TDM un an auparavant. Un projet d'envergure, mais à étaler dans le temps, au moins pour les fonctions IP.

Les travaux d'aménagement des locaux démarrent en août 2006, avec un câblage unique Ethernet pour l'informatique et la téléphonie IP, avec Power On Ethernet permettant de véhiculer l'électricité sur le même câblage. Un serveur d'appel Alcatel Entreprise OmniPCX est installé au siège de La Défense, pour gérer 850 IP Phones (4028 et 4068 -Bluetooth) ou DECT. Il relie aussi 15 sites avec un total de 700 IP Phones via une passerelle IP Media Gateway.

« Nous proposons également le "Click to call" pour que l'utilisateur puisse appeler avec un simple clic depuis tout document ou application (ou par sélection de texte suivie d'un clic droit et l'option Appeler). Bien que persuadés de son utilité, nous étudions actuellement la Messagerie unifiée et le softphone (logiciel de téléphonie sur le PC. Pour ces aspects, la messagerie instantanée, etc. 50 % des utilisateurs sont sous Lotus Notes, et les autres sous Exchange. Actuellement, la TOIP est essentiellement utilisée pour router les appels internes, » reconnaît Bénito Diz.

Vers une juste répartition de la facturation

Côté coûts d'investissement le siège de SES a acquis les infrastructures centrales abaissant les coûts par une administration centralisée et la gratuite des communications internes (VOIP). Les entités régionales investissent directement sur les Infrastructures déportées (IPMG, LAN, ToIP), que les combinés téléphoniques, les prestations d'installation et sur les frais de gestion de projet refacturés par le siège. Les licences Alcatel en volume (par paliers de 500, 100 ou 10) sont

commandées par SES et refacturées au poste installé. La DSI refacture les frais de fonctionnement sous forme d'une redevance annuelle pour les sites raccordés, incluant également les prestations Ineo Com.

Un premier pan de projet concluant

« L'objectif atteint, avec un déploiement étalé sur six semaines à partir de la commande ! » se félicite Bénito Diz. « SES dispose aujourd'hui d'une plateforme unifiée pour la voix et les données qui réduit les coûts, de fonctions intuitives et ergonomiques diminuant la charge de travail et augmentant la satisfaction de l'utilisateur. De plus, nous gérons la vitesse de Migration à notre rythme, et interconnexions progressivement tous les sites via le réseau data, qui devient le réseau voix. »

L'équipe retient trois points fondamentaux pour réussir ce type de projet : une bonne gestion de projet intégrant les différents chantiers (câblage/infrastructures, LAN, MAN, et ToIP), une implication forte des équipes de direction, et un accompagnement par la formation des utilisateurs à leur nouvel outil de travail. *« Ce dernier point est incontournable, avec des formations spécifiques pour les assistantes et standardistes, des show-rooms organisés en libre accès... sans oublier le transfert des compétences techniques, » souligne Bénito Diz.*

Le projet s'est bien déroulé. Il se poursuit en 2008 avec l'extension du nombre de postes, mais aussi des fonctions et services proposés aux utilisateurs : sécurisation spatiale des serveurs d'appels, interconnexion VoIP des autocommutateurs récents, interconnexion VoIP à travers à travers réseau haut débit France - Belgique-Hollande, implémentation de nouveaux services utilisateurs (messagerie unifiée, softphone, *free seating*...).