



Success Story

La ville du Puy-en-Velay modernise son système de communication



Pour mieux servir l'ensemble des citoyens, la ville du Puy-en-Velay décide de renouveler et centraliser son système de communication. Pour cela, elle adopte les solutions de Communications Unifiées d'Unify, choisissant l'innovation au service des habitants.

La mission

Située en Auvergne, Le Puy-en-Velay est la capitale du Velay et la préfecture de la Haute-Loire. La mutualisation de la ville et de la communauté d'agglomération en 2008 modifie largement l'organigramme des services et demande une infrastructure de communications facilitant les échanges transversaux. Dans ce contexte, installer un système centralisé pour compenser la dispersion des services s'avère nécessaire. La mairie du Puy-en-Velay a donc fait appel à Unify, à travers son programme « Villes Engagées ».

La solution

Le nouveau système repose sur la solution OpenScape Office LX, permettant de raccorder tous les postes IP des différents sites en réseau. Cela inclut entre autres:

- la messagerie unifiée
- myPortal
- la gestion de présence
- la prise en charge des audioconférences

Deux passerelles OpenScape MX sont également installées pour les flux sortants vers les opérateurs tiers et les postes analogiques.

Les avantages

Très sûre et ergonomique, OpenScape Office procure les bénéfices suivants:

- sécurisation des accès avec secours automatique pour 100 postes
- intégration du présenciel sur tous les sites
- gestion de l'ensemble des postes IP par une interface Web
- très forte évolution possible du système
- réduction notable des coûts de communication

Le Puy-en-Velay, des services collaboratifs proches des citoyens



Le Puy-en-Velay et la communauté d'agglomération ont la volonté de mieux travailler ensemble. Dans ce but, la ville décide de mutualiser les communications de sites dispersés. Un projet d'une telle envergure demande une motivation sans faille mais aussi une grande capacité d'adaptation des protagonistes. En adoptant OpenScope Office d'Unify, la ville fait le choix de la robustesse et de la pérennité, mais aussi de la souplesse et de l'évolution.

Rapprocher le Puy-en-Velay et la communauté d'agglomération

Lorsqu'en 2008 s'installe une nouvelle équipe municipale, la ville (18 500 habitants) et la communauté d'agglomération (60 800 habitants) décident de renforcer leur collaboration. Mais les services des deux collectivités territoriales n'étant pas sur les mêmes sites, ce rapprochement ne peut pas se réaliser sans une harmonisation de la téléphonie et de l'infrastructure réseau. De plus, leur autocommutateur respectif ayant vieilli, c'est l'occasion de moderniser l'installation.

Comment échanger davantage et plus rapidement si l'équipement n'est pas à jour et que les informations circulent mal?

C'est aussi une exigence de service public: la mairie étant un centre de renseignement, elle doit être en mesure de centraliser l'information et d'améliorer l'accueil des citoyens. Unifier les flux, faciliter les échanges, réduire les coûts, c'est l'objectif du service informatique du Puy-en-Velay lorsqu'il entre en contact avec l'intégrateur TFC Auvergne, partenaire d'Unify.

Simplifier la collaboration, améliorer l'accueil

La mairie recherche un outil à la hauteur de la nouvelle configuration et de la mission de service public qui lui incombe. Une partie du parc de la ville étant équipé en solutions Siemens, le service informatique s'intéresse naturellement aux offres d'Unify. Toutefois diverses solutions sont examinées: le nouveau système engagera la ville et les citoyens pour

des années. Le prestataire choisi doit faire simple: « Il y avait la messagerie d'un côté, les télécopies de l'autre, on se rendait compte qu'avec l'ancien autocom c'était compliqué à gérer », explique Didier Galland, Directeur des Systèmes d'Information. Il doit aussi fournir un vrai gain en efficacité, comme réduire l'attente des interlocuteurs téléphoniques. Enfin la solution doit être sûre, des procédures de secours doivent être prévues.

S'appuyant sur OpenScope Office d'Unify, TFC Auvergne et son partenaire intégrateur local GOTEL décident de répondre conjointement à chaque point. Une première démonstration est effectuée devant le personnel, à laquelle assiste la Direction Générale des Services. L'ergonomie, la stabilité et la simplicité d'intégration de la solution de Communications Unifiées emportent l'adhésion. De plus, l'intégrateur connaît bien la ville. C'est un beau projet: Le Puy-en-Velay est attentif à travailler avec des partenaires locaux, TFC Auvergne et GOTEL



« Avec OpenScope Office, les gens ne se plaignent plus de ne pas réussir à joindre les services. Aujourd'hui aucun appel ne reste sans réponse. »

Didier Galland, Directeur des Systèmes d'Information, Puy-en-Velay

« En mutualisant on limite les coûts puisqu'il y a moins de frais liés à l'opérateur, le nombre de lignes étant réduit. »

Yannick Blanc, Président, TFC Auvergne

sont enthousiastes à l'idée de faire profiter la ville du programme « Villes Engagées » d'Unify.

Les sites prioritaires

Le but étant d'intégrer différents sites au fur et à mesure, l'évolution est la notion clef. L'installation se déroule en plusieurs temps. Dans une première étape, deux sites centraux sont choisis pour accueillir le cœur du nouveau système: l'Hôtel de Ville et la communauté d'agglomération. Puis deux sites satellites sont sélectionnés, la bibliothèque et les Ateliers des Arts, qui forment les jeunes à la musique, à la danse, au théâtre et aux beaux-arts. Après les centres administratifs, la priorité est donc donnée à la culture et l'éducation.

Pour pouvoir raccorder l'ensemble des postes IP du réseau dépendant de la municipalité, un système OpenScape Office LX est installé à l'Hôtel de Ville. Cette dernière bénéficie également d'une passerelle OpenScape MX pour les flux sortants vers les postes analogiques ou les opérateurs tiers. L'OpenScape Office LX de l'Hôtel de Ville sert également à raccorder les postes IP de la communauté d'agglomération et des Ateliers des Arts. Là encore, une passerelle OpenScape MX est installée.

Sécurisation et virtualisation

Une coupure dans le système serait extrêmement pénalisante. OpenScape LX est intégré sur le serveur virtualisé



de l'Hôtel de Ville. Cela permet à la téléphonie de bénéficier de procédures de sécurité aussi fiables que celles du réseau informatique. De plus si, malgré cela, survient une coupure entre l'OpenScape LX et la passerelle OpenScape MX, 50 postes IP de l'Hôtel de Ville et de la bibliothèque se reconnectent automatiquement à la passerelle MX de la communauté d'agglomération.

Succès et expansion du projet

L'intégration du nouveau système est un succès. Sollicités pour faire quelques ajustements, les développeurs d'Unify sont réactifs. Certaines fonctionnalités sont d'heureuses surprises et d'autres deviennent indispensables. La prise en charge unifiée des flux voix, courriels et télécopies n'apparaissaient pas comme une priorité. Une fois installée, les utilisateurs s'aperçoivent de l'importante réduction des coûts occasionnée. De même, le taux d'utilisateurs de l'espace de travail myPortal évolue jusqu'à atteindre aujourd'hui 90%. L'outil, notamment la gestion de présence, est devenu tout simplement fondamental au sein de

l'organisation des services. Lorsqu'une personne n'est pas disponible, on le sait. Petit à petit d'autres sites sont raccordés: le musée Crozatier, le Centre Pierre Cardinal, l'Office du Tourisme, les transports, le Stade Massot. Les retours sont si positifs que d'autres institutions demandent leur raccordement. C'est le cas du Centre Communal d'Action Sociale.



« En 2014, avoir un système de Communications Unifiées, c'est essentiel pour une ville comme la nôtre. Et ce sont aussi des économies à terme. »

Didier Galland, Directeur des Systèmes d'Information, Puy-en-Velay

La façon dont la formation des utilisateurs a été menée a une responsabilité importante dans ce bon déroulement. « Je pense que la formation a été primordiale », souligne Yannick Blanc. Les formations, par petits groupes de 10 personnes, ont été réalisées par TFC Auvergne, accompagnée du personnel du service informatique. Ces petits comités permettent de dialoguer et de bien se comprendre. La démarche ne s'arrête pas là puisque des ateliers sont prévus pour accompagner les utilisateurs.

L'avenir

La ville du Puy-en-Velay, sensible à l'innovation, entend bien faire bénéficier ses citoyens des possibilités croissantes des technologies de Communications Unifiées. La Direction Générale comme les élus sont attentifs à l'évolution du système et aux retours positifs, notamment des partenaires. D'autres sites, comme le théâtre, doivent être raccordés: d'ici un an le nombre de postes installés sera d'environ 550. Avec les nouvelles technologies, les pratiques des habitants comme des collaborateurs changent. C'est pourquoi la ville mise sur les capacités d'évolution d'OpenScape.

À propos d'Unify

Unify est l'une des principales entreprises de logiciels et services de communication au monde. Elle fournit des solutions de communication intégrées à environ 75 % des 500 plus grandes entreprises mondiales. Nos solutions regroupent une multitude d'équipements, de terminaux et d'applications au sein d'une seule et même plateforme facile à utiliser. Celle-ci permet aux équipes d'entretenir des conversations à la fois riches et efficaces. Cela résulte en une transformation du mode de communication et de collaboration de l'entreprise, renforçant par là même l'effort collectif, stimulant l'activité et améliorant les performances commerciales. Unify s'appuie sur un solide héritage caractérisé par la fiabilité de ses produits, l'innovation, le respect des normes ouvertes et la sécurité.

unify.com



« Le présenciel, c'est un truc formidable, c'est la cerise sur le gâteau! »

Didier Galland, Directeur des Systèmes d'Information, Puy-en-Velay

Villes Engagées

Le programme « Villes Engagées » accompagne les municipalités dans l'amélioration de l'interaction et de la communication avec les citoyens. La technologie de collaboration développée par Unify permet aux gouvernements de servir leurs citoyens quel que soit le canal choisi - tirant également parti des médias sociaux en pleine croissance, bénéficiant d'économies

immédiates et d'un accroissement de la productivité de leurs fonctionnaires. « La technologie est essentielle pour permettre aux villes et autres organisations gouvernementales de réagir rapidement aux demandes des citoyens, dès le premier contact, et de leur assurer ainsi un niveau élevé de satisfaction », résume Olivier Couston, Managing Director d'Unify France.

À propos de TFC Auvergne

Basée dans le bassin du Puy-en-Velay et sur Clermont-Ferrand, TFC Auvergne a pour ambition d'apporter au sein des entreprises et des collectivités auvergnates un savoir-faire innovant dans le domaine des nouvelles technologies de communication, du courant faible et de la sécurité. Intégrateur de solutions de communications

pour l'entreprise, TFC Auvergne est un partenaire d'Unify depuis 2007. « Travailler avec Unify, c'est rassurant pour le client. C'est un groupe en bonne santé financière. Et grâce à leur proximité avec les installateurs, ils déploient une vraie réactivité quand on a besoin d'eux », explique Yannick Blanc, Président de TFC Auvergne.

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2016
Mies-van-der-Rohe-Strasse 6, 80807 München, Deutschland
Tous droits réservés
Référence: A31002-P3010-D101-2-7629

Les informations de ce document contiennent uniquement des descriptions générales ou des caractéristiques qui, dans des cas d'utilisation concrets, ne sont pas toujours applicables dans la forme décrite ou qui, en raison d'un développement ultérieur des produits, sont susceptibles d'être modifiées. Les caractéristiques particulières souhaitées ne sont obligatoires que si elles sont expressément stipulées dans les termes du contrat. La disponibilité et les spécifications techniques sont susceptibles de modification sans information préalable.

Unify, OpenScape, OpenStage et HiPath sont des marques déposées par Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Tous les autres noms de marques, de produits et de services sont des marques de commerce ou des marques déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs.