

Paris, le 8 juin 2015

Contacts Presse

Mots-clés : SECTEUR PUBLIC / LILLE / TECHNOLOGIE / RETOUR D'EXPERIENCE

Agence C3M
Tél. : 01 47 34 01 15Michelle AMIARD
michelle@agence-C3M.comMeddy MAGLOIRE
meddy@agence-C3M.Com

L'Université Lille 2 Droit & Santé bascule sa téléphonie vers le tout IP open source avec XiVO

▪ C'est le trio Avencall, Acipia et Snom qui a été retenu par l'Université Lille 2 Droit et Santé, pour un grand chantier de rénovation de sa téléphonie. ▪ Un projet d'ampleur, qui s'étend sur 17 sites et impacte plusieurs milliers d'utilisateurs.

La DSI de l'université de Lille 2 Droit et Santé engage en 2013 un projet de refonte des installations téléphoniques. L'optique est d'homogénéiser l'ensemble des 17 sites établis sur 188 hectares de bâtiments, sur les métropoles lilloise et roubaisienne. 3 000 personnes seront impactées, les enseignants, les enseignants chercheurs et le personnel administratif, en vue de renforcer la fiabilité et la qualité de services.

L'objectif est de basculer vers la ToIP. Les sites évolueront l'un après l'autre, selon un programme d'installation mené par les équipes informatiques internes, épaulées par le partenaire retenu au terme de l'appel d'offres.

Les fonctionnalités offertes aux utilisateurs doivent couvrir les services classiques ¹ et des services à valeur ajoutée (tels que la distribution des appels pour opérer comme un centre de contacts en cas de gros flux entrants pendant les périodes d'inscription dans une université qui compte 30 000 étudiants, ou encore la mise à disposition d'une plate-forme de travail collaboratif permettant 20 web conférences simultanées).

L'appel d'offres lancé, tous les acteurs de la place répondent, les plus gros et quelques acteurs innovants, challengers dans l'Open Source. **L'éditeur Avencall et sa solution XiVO se placent sur le projet, au travers d'une réponse formulée par Acipia, partenaire-intégrateur lillois. Snom, constructeur de postes IP, est également de la partie pour la fourniture du matériel, un parc de 3 000 terminaux.**

Un projet maîtrisé en interne avec le soutien de Acipia et Avencall

La mise en production débute en septembre 2014, avec le développement de l'architecture réseau par Acipia, l'installation des serveurs et des passerelles.

« La solution proposée par Acipia, a offert un maximum d'autonomie aux équipes internes, en matière de maintenance évolutive », explique Sven MARQUILLY, chez Acipia. « Nous garantissons la haute disponibilité, les

¹ Annuaire, numéros courts, accueil téléphonique, double appel, transfert, présentation du numéro appelant, conférence à 3, etc

serveurs supportent la charge de l'ensemble des appels entrants, sortants et internes, ainsi que les services associés pour toute l'Université. »

Un plan de numérotation unique est créé pour 3 000 utilisateurs (on peut ajouter de nouveaux numéros facilement). XiVO interopère totalement avec le système d'information de l'université. Un des bénéfices est la facilité native à gérer l'annuaire : l'Université dispose d'une application de gestion des identités numériques de ses personnels et de ses étudiants.

Les différents contrats avec les opérateurs de téléphonie sont rationalisés avec l'aide de Acipia, une stratégie de migration et d'optimisation des accès au réseau téléphonique commuté et de routage des appels est mise en place.

Le déploiement des 3 000 terminaux est du ressort des équipes internes, après que les 100 premiers postes aient été installés de concert avec Acipia. La simplicité de déploiement est démontrée, et le transfert de compétences facile, les personnels informatiques internes, 80 personnes, sont alors totalement rassurés sur leur autonomie à gérer la suite. Acipia forme en parallèle les exploitants, les administrateurs réseaux, et quelques utilisateurs référents.

« Acipia a su adopter une démarche pédagogique cohérente pour accompagner nos équipes dans ce projet à toutes les étapes. Un support aux usagers a permis la prise en main des nouveaux terminaux et des nouvelles interfaces et services. Des séances de formations ont été organisées pour la maintenance du parc de terminaux, la répartition des lignes, l'activation des services, l'attribution de rôles spécifiques. D'autres formations ont été conduites vers les responsables techniques de l'intégration pour l'administration de l'infrastructure du système de VOIP. Le but a été atteint : une autonomie de l'Université dans la maîtrise de la solution », explique Jérémie SIBILLE, DSI de l'Université de Lille.

Paulo Ferreira Lopes, Directeur des Ventes Indirectes de Avencall ajoute : *« Acipia est partenaire Gold Avencall et bénéficie du support marketing, commercial et technique de Avencall. L'équipe d'Acipia est spécialisée dans les métiers du réseau et de la sécurité, avec une forte expertise en Open Source. Ils sont habitués à mener des projets chez les grands comptes. »*

Guy Deshayes, Responsable développement commercial Education/Recherche chez Avencall, conclut : *« Nous sommes heureux de partager ce beau succès avec Acipia dans le secteur Education qui est, pour nous, un marché de référence important »*

Un premier retour d'expérience permet de constater une réduction des coûts globaux, de maintenance et de communication. Après avoir dû gérer 25 solutions différentes, les équipes internes n'ont plus qu'à en connaître une seule, XiVO. D'un autre côté, l'Université peut passer des appels sans supporter de coûts opérateurs, puisque les appels transitent via leur réseau informatique. Les abonnements opérateurs ont donc été rationalisés.

A propos de l'Université de Lille, Droit et Santé.

Dans le domaine de l'enseignement, l'Université Lille 2 offre à chaque étudiant une formation riche et diversifiée, s'appuyant sur une recherche largement reconnue, une politique ambitieuse d'ouverture à l'international et élaborée pour permettre l'accessibilité de tous à un projet et à une insertion professionnelle.

Dans le domaine recherche, compte tenu de ses champs de compétences, seule ou en lien avec ses partenaires, l'Université de Lille, Droit et Santé a l'ambition de répondre aux quatre défis sociétaux identifiés par l'Union Européenne :

- santé, changement démographique et bien être ;
- sociétés innovantes, intégrantes et adoptives ;
- sécurité alimentaire et bio économie ;
- garantie de la liberté et de la sécurité de l'Europe de ses citoyens et de ses résidents.

Pour en savoir plus : <http://www.univ-lille2.fr/> https://twitter.com/univ_lille2

A propos de Acipia

Acipia conçoit et offre des solutions dans les domaines de la sécurité et des infrastructures informatiques. Acipia répond aux besoins des entreprises et des administrations en conjuguant une forte expertise sur les logiciels open source, et des partenariats étroits avec les éditeurs et les constructeurs leaders.

Pour en savoir plus : <http://www.acipia.fr/>

A propos d'Avencall

Avec une croissance à deux chiffres depuis six ans, Avencall est le leader français des communications unifiées open source. Avencall édite XiVO, la première solution d'entreprise basée sur Asterisk en Europe. La complémentarité des équipes et du management, associée à un projet d'entreprise partagé, permettent à Avencall d'avoir un positionnement unique sur le marché de la téléphonie, des communications unifiées d'entreprise et du centre de contacts. Composée de 50 spécialistes passionnés par leur métier, Avencall garantit à ses clients et partenaires fiabilité, expertise et accompagnement. Sa couverture nationale (Paris, Lyon, Toulouse, Rennes, Aix-en-Provence, Strasbourg) lui permet d'offrir à ses 500 clients et 60 partenaires distributeurs une proximité essentielle.

Pour en savoir plus : www.avencall.com