



La Banque Cantonale de Fribourg opte pour l'outsourcing complet de T&N Telekom & Netzwerk AG, avec la téléphonie IP d'AVAYA

La «Freiburger Kantonalbank» (Banque Cantonale de Fribourg BCF) s'est décidée en faveur de la solution de téléphonie IP de T&N AG, avec les équipements Avaya et selon le modèle de l'outsourcing. Les systèmes du siège central et des 24 succursales ont été mis en service le 27 février 2006, sans interruption de l'exploitation. C'est ainsi la première banque cantonale qui passe à la téléphonie de bureau sur IP (Internet Protocol). Pour la Banque Cantonale de Fribourg, la fiabilité et l'expérience de T&N AG, la protection de l'investissement grâce à la capacité d'intégration des systèmes Avaya ainsi que le «Total Cost of Ownership (TCO)» modéré ont joué des rôles importants.

Dans une première phase, T&N a réalisé les travaux préparatoires sur la centrale de la BCF à Fribourg, pour passer trois lignes externes en téléphonie IP. Au cours de l'exploitation de ces lignes externes, les besoins définitifs du client ont été précisés, puis les 25 sites (y compris la centrale) ont été convertis au début de l'année 2006.

Pour garantir la base d'une infrastructure performante, les mesures correspondantes ont été appliquées autant que nécessaire au cours de la phase préparatoire déjà, pour répondre aux trois critères importants suivants:

- Câblage universel du bâtiment au standard Kat 5
- Commutateurs pour assurer les priorités des paquets de données IP (qualité du service)
- Liaisons WAN (Wide Area Network) conformes à la qualité du service.

La banque s'est décidée en faveur d'une «Intelligent Business Communications Platform», capable de répondre également aux exigences futures. Ce type de fonction supplémentaire comprend par exemple l'affichage automatique des données les plus importantes de l'appelant par le biais de la «Computer Telephony Integration» (CTI), ainsi que l'intégration conforme à la norme IP de systèmes d'enregistrement vocaux pour garantir la qualité.

La BCF acquiert le service «communications» auprès de T&N et paie un prix par porte et par fonctionnalité.

Dans ce modèle commercial, un prix de base couvre la fonctionnalité élémentaire pour tous les utilisateurs. D'autres fonctions peuvent être assignées à des portes déterminées et donner lieu aux décomptes correspondants. Pour la BCF, le «Total Cost of Ownership» a pu être réduit dans une mesure importante. Avec la téléphonie IP AVAYA, la complexité de l'infrastructure de communication de la BCF diminue elle aussi.

