

**GO ON**  
STEP BY STEP



Jakob Jenni, Solution Sales  
T&N Telekom & Netzwerk AG



# Communication optimisée grâce à l'outsourcing

## Outsourcing par T&N AG avec la téléphonie IP d'AVAYA

La communication sécurisée à l'intérieur comme vers l'extérieur constitue certainement l'une des tâches essentielles de toute entreprise, en particulier d'une banque. La Banque Cantonale de Fribourg (BCF) est la première banque cantonale à avoir adopté une solution IP (Internet Protocol) pour sa téléphonie de bureau. L'exploitation de tous les potentiels d'un système de communication moderne et convergent a été décisive dans le choix de cette solution et du partenaire chargé de son intégration.

### >>> La complexité exige l'expertise

Jamais les canaux de communication intégrant la voix, les données et Internet n'ont été aussi polyvalents qu'aujourd'hui. Et jamais encore les technologies n'ont été mieux à même de maîtriser ces tâches, pour le plus grand bénéfice des entreprises. Pourtant, les exigences liées à ces services dépassent souvent l'expertise à disposition dans l'entreprise pour la maîtrise d'un réseau convergent, c'est-à-dire la combinaison d'une solution de téléphonie basée IP et du réseau de données. Les besoins liés à la sécurité, aux possibilités d'extension du réseau de téléphonie IP ainsi qu'à une exploitation facile sont également des points importants. Le recours à un partenaire d'outsourcing expérimenté permet à l'entreprise de se concentrer sur les activités stratégiques qui lui assurent ses

revenus et de tirer parti simultanément d'avantages tels que, par exemple, la réduction de ses coûts, l'augmentation de son efficacité et l'optimisation du service. <

### >>> Outsourcing total – transparence des coûts et souplesse maximales

La BCF a mis en oeuvre avec T&N AG un outsourcing global pour les systèmes de communication de son siège social et de ses 24 succursales. Dans ce modèle commercial, un prix de base couvre les fonctionnalités essentielles pour tous les participants. La banque s'est décidée en faveur d'une « Intelligent Business Communications Platform », solution capable de maîtriser également les exigences futures. Ainsi donc, la Computer Telephonie Inte-



Les acteurs principaux du projet (de g. à d.):  
Patrice Ansermet (BCF), François Briguët (BCF),  
Jakob Jenni (T&N)



Le coeur de la solution. Grâce à la technologie de téléphonie sur IP, les installations techniques Avaya S8500/G650 sont réduites au minimum

**GO ON**  
STEP BY STEP



**Madame Patricia Casati (BCF) est convaincue de la nouvelle solution de communication**

gration (CTI) permet d'afficher automatiquement les informations les plus importantes concernant l'appelant; des systèmes d'enregistrement audio destinés à l'assurance de la qualité peuvent en outre être réalisés sur une base IP. Ces fonctions étendues peuvent être affectées à des portes ou à des abonnés individuels, qui donnent lieu à des décomptes séparés. Pour la BCF, il en résulte une réduction sensible des frais d'exploitation (Total Cost of Ownership) et de la complexité de l'infrastructure de communication. L'intégration de systèmes existants, de même que les modifications ou les extensions ultérieures, sont faciles et rapides et par là même avantageuses (protection de l'investissement). <

#### >>> **La philosophie d'outsourcing de T&N**

Pour nous, l'outsourcing implique un partenariat à long terme avec nos mandants. Même si les cycles technologiques évoluent et que les exigences changent, notre objectif consiste à mettre à long terme à la disposition de nos clients la solution optimale. Par optimale, nous entendons une solution équilibrée, faisant appel au meilleur service et à la meilleure technique, pour soutenir de manière optimale l'entreprise dans la poursuite de ses objectifs. <

#### >>> **T&N – expertise (non seulement) dans le secteur bancaire**

L'outsourcing d'une solution de communication complète constitue pour un fournisseur comme T&N AG une approche entièrement nouvelle, car il englobe bien plus que «seulement» le conseil ou la planification de l'introduction d'une solution originale. La prise en charge complète de la responsabilité de la mise sur pied et de la gestion d'une solution de communication (Full Outsourcing) exige une expertise de longues années en matière d'infrastructures et une vaste expérience de l'intégration des applications désirées. Dans le secteur bancaire, il vient s'y ajouter le recours aux technologies de sécurité les plus actuelles. T&N AG travaille pour de grandes banques aux activités nationales et internationales – pour certaines depuis plusieurs années déjà – ce qui pour la BCF représentait un facteur d'une importance décisive. <

#### >>> **Maximiser les avantages grâce au partenaire qui convient**

A l'avenir, la nécessité de conserver la maîtrise des coûts tout en offrant à ses propres collaborateurs, à ses partenaires commerciaux et à ses clients la solution de communication optimale contraindra des entreprises de plus en plus nombreuses à étudier la possibilité de l'outsourcing. Et, plus important encore que la mise en oeuvre de systèmes convergents, il s'agira alors de choisir le partenaire d'outsourcing qui convient. <



**GO ON**  
STEP BY STEP

### Prestation et étendue du projet

Infrastructure Voice over IP AVAYA de la BCF:

- Voice over IP Client Management pour 25 sites
- T&N est propriétaire et exploitante de l'ensemble du matériel et du logiciel
- Voice over IP Server Management
- Voice Software Management
- Problem Management System
- IMAC (Installation, Move, Add & Changes)
- Release Management
- Intervention 24 h. par jour et 365 jours par an
- Gestion des coûts du Voice Traffic
- Reporting

### Avantages

- Pour la BCF, concentration sur ses activités de base
- Exploitation de tous les avantages au lieu d'investissement dans la technique
- Application réalisée du principe du Single Point of Contact
- Frais d'exploitation réduits (TCO)
- Souplesse maximale grâce à une structure modulaire
- Facturation claire, donc transparence des coûts
- Service assuré pour le matériel et le logiciel