



► Voix sur IP

## Formiris installe son Centrex IP en interne

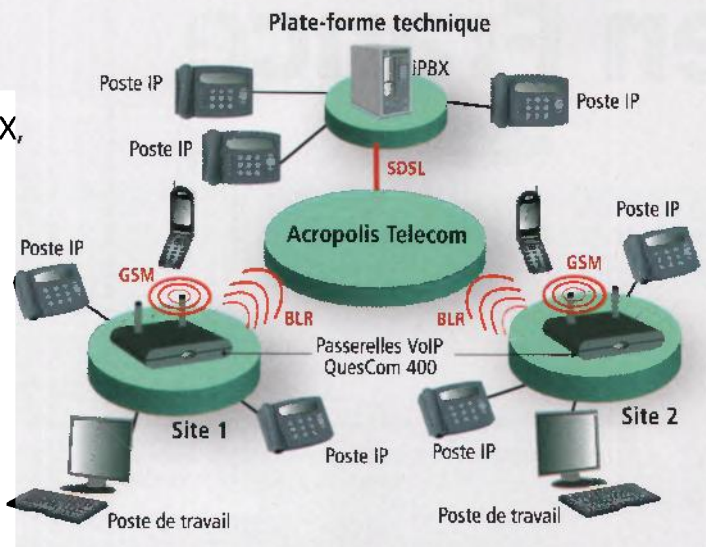
Confronté au besoin d'acquies de nouveaux PABX, Formiris a préféré se tourner vers la voix sur IP et se doter d'un Centrex IP en interne. Un choix qui lui permet à la fois de tailler dans ses coûts télécoms et de s'affranchir de son opérateur.

**A**vec vingt-quatre sites en France, l'ex-Unapex (Union nationale pour la promotion pédagogique professionnelle dans l'enseignement catholique) s'est lancée, fin 2003, dans un projet de refonte de sa téléphonie d'entreprise. Outre l'interconnexion des sites, Formiris a opté pour la voix sur IP. « Ce choix s'est opéré alors que nous avions à gérer de nouvelles implantations pour des associations partenaires, obligeant à l'acquisition de nouveaux PABX et à la mise en place d'une messagerie unifiée, se souvient Jacques Becquart, responsable informatique de Formiris. Nous visions aussi une réduction de nos coûts de maintenance et de télécoms. » Si le responsable a choisi la voix sur IP, il n'opte pas pour l'externalisation de son application de Centrex IP et lui

préfère l'offre Intracentrex d'Acropolis Telecom. Cette dernière comprend en effet l'installation in situ du serveur iPBX dans l'entreprise. Acropolis Telecom s'appuie sur le *softswitch* Hyquest 7000, une version étendue du logiciel de Centile. Elle a été installée sur un serveur Linux mono-processeur.

### Un déploiement en plusieurs phases

Des passerelles VoIP QuesCom 400 ont également été déployées pour assurer les fonctions de messagerie unifiée et de passerelles GSM. Dans un premier temps, elles ont assuré la conversion des appels des liens T2 vers IP, jusqu'à leur fermeture. La première phase du déploiement a été réalisée en 2004 et a concerné trois sites pari-



Le service informatique Formiris héberge l'iPBX qui gère les communications de deux autres sites interconnectés via des liaisons BLR à 5 Mbit/s ou SDSL à 2 Mbit/s.

siens, soit une centaine de postes. Deux bâtiments sont alors connectés via une liaison BLR, et le troisième via SDSL. Sylay Ma, directeur technique et fondateur d'Acropolis Telecom, explique : « La boucle locale radio apporte une excellente qualité de service et de bons débits pour un coût plus faible que SDSL. Les pings sont meilleurs sur BLR, ce qui est important en voix sur IP. »

Par un paramétrage de MPLS réalisé au niveau de ses routeurs Cisco Systems, l'opérateur assure des classes de services différenciées pour la voix et les données. Toutefois, Jacques Becquart, soucieux de son indépendance vis-à-vis de l'opérateur, a, pour l'instant, maintenu sa liaison internet chez Colt.

Du côté des postes téléphoniques, les standards ont été équipés de postes Cisco 7960; les autres utilisateurs, de Swissvoice IP10; quelques-uns disposent de terminaux Wi-Fi Prestige 2000, de ZYXEL. Le protocole de signalisation retenu est SIP, afin de garantir l'interopérabilité du

*softswitch* avec ces postes hétérogènes. Alors que Formiris mettait en place sa messagerie unifiée, aucune intervention n'a été nécessaire au niveau du serveur Microsoft Exchange 2003 déjà déployé. En revanche, les utilisateurs ont été invités à changer leurs habitudes et à ne plus compter exclusivement sur le standard téléphonique pour gérer leurs absences. Ils doivent désormais sélectionner, sur le portail de l'iPBX, le profil de comportement du système lors de leurs congés et absences.

### Jusqu'à 50 % d'économie

Pour l'heure, Formiris revendique une baisse de sa facture télécoms de l'ordre de 35 %, le retour sur investissement du projet devant être atteint en deux ans et demi. Lorsque l'ensemble des sites aura été basculé, l'économie devrait atteindre 50 %, et il sera alors possible au DSI de résilier ses abonnements France Télécom et ses contrats de maintenance pour ses PABX. ■

ALAIN CLAPAUD

Ils ont dit...

### « Responsabiliser les utilisateurs »

► Jacques Becquart, DSI de Formiris

Plus que l'aspect technique, c'est l'aspect humain du projet qui nous a posé le plus de difficultés. En téléphonie classique, on compte beaucoup sur le standard ou les secrétariats pour gérer les appels en absence ou en occupation. En téléphonie sur IP, chaque utilisateur doit être responsabilisé et gérer ses non-réponses. Notre politique est de limiter au minimum les appels en échec. Les utilisateurs doivent donc gérer, via une interface graphique, leurs situations d'absence. Plusieurs plans de transfert ont été établis (présent, absent, en réunion, etc.), et chacun choisit sa situation pour qu'aucun appel ne soit perdu. Une telle politique permet de diminuer le nombre d'appels entrants.

