

Solutions de communication pour l'Enseignement Supérieur et la Recherche : quels sont aujourd'hui les réels besoins ?

*Exprimm'IT, Mitel et l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines
répondent à cette question*

Paris, le 27 avril 2011. A l'occasion d'une webconférence, Exprimm'IT, intégrateur de solutions de communication Voix, Données, Images et Mitel, fournisseur mondial d'applications de communications unifiées, ont réalisé un état des lieux du marché de la ToIP et des communications unifiées dans le secteur de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Jean-François Remille, Directeur du Système d'Information de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines (UVSQ) a présenté le projet de communications sur IP réalisé par Exprimm'IT et Mitel au sein de l'Université.

Panorama des besoins du secteur de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Les communications sur IP doivent offrir à l'utilisateur le même niveau de Qualité de Service qu'auparavant, tout en intégrant de nouvelles fonctionnalités. Pour cela, la priorité est de s'intégrer au Système d'Information : couplage avec l'annuaire téléphonique, les applications métiers et l'Environnement Numérique de Travail.

Les utilisateurs recherchent aujourd'hui avant tout un gain de temps et une plus forte réactivité tout en limitant l'impact sur l'environnement. Avec le passage aux communications unifiées, de nouveaux services peuvent donc être intégrés dans ce sens : messagerie instantanée, session web, visioconférence, clic to call, couplage fixe-mobile, partage documentaire, fax to mail et mail to fax,... La convergence des messageries électroniques et vocales (fixe et mobile) dans un espace unique et sécurisé est également très appréciée par les Universités pour permettre aux utilisateurs d'accéder à leurs messages en tout lieux et à tout moment.

En complément de l'apport de nouveaux services, l'aspect financier est également l'un des facteurs de migration des Universités vers la ToIP (appels inter-sites gratuits, réduction des abonnements opérateurs, convergence tarifaire (mono-opérateur fixe/mobile) au travers de la forfaitisation de la dépense, raccordement en SIP / Renater).

D'autre part, les architectures traditionnelles actuelles, souvent vieillissantes, sont coûteuses en maintenance. La ToIP permet notamment une unicité des ressources de gestion et d'exploitation, la souscription d'un contrat de maintenance unique, une gestion simplifiée (exploitant / utilisateurs), une uniformité des outils et services et une gestion simplifiée des mouvements de personnes.

Quelles sont les problématiques rencontrées ?

En amont de la mise en œuvre d'un projet de ToIP et de communications unifiées, il est primordial d'effectuer un audit de l'architecture réseau et de s'assurer que le Système d'Information existant est capable de supporter les applications de communication sur IP. Il faut ensuite bien définir les besoins et fonctionnalités souhaitées et ne pas oublier les besoins analogiques (télécopieurs, systèmes d'alarmes, terminaux bancaires,...) qui vont perdurer. Pour cela, il est conseillé d'impliquer un panel d'utilisateurs dans la définition des usages futurs.

En aval, il ne faut pas négliger l'information aux usagers : accompagnement au changement, didacticiels, aide en ligne et Intranet,... et veiller également à ce que les exploitants anticipent les dépendances du réseau data (disponibilité, QoS, Sécurité) et du réseau électrique (secours / alimentation des switchs data) et disposent de ressources techniques suffisantes et correctement formées.

Vers de nouveaux services intégrés depuis l'interface html/xml de son téléphone sur IP

De plus en plus, la ToIP intégrera de nouveaux services sur le poste de l'utilisateur. Le téléphone permettra de piloter son environnement de bureau (modulation de l'éclairage, réglage du chauffage et de la climatisation, montée/descente des stores,...), de recevoir des informations génériques (météo, trafic routier, flux RSS, agenda (couplage messagerie) mais également spécifiques à l'établissement (alertes incendie, pandémie,... informations sur la vie quotidienne de l'université : restauration, bibliothèque, vie associative...).

Choix de l'UVSQ : Exprimm'IT / Mitel

Pourquoi Exprimm'IT ? L'intégrateur, spécialiste dans les domaines de la téléphonie traditionnelle et de la téléphonie sur IP, a été retenu pour :

- sa forte compétence dans la compréhension de l'existant et sa capacité à assurer une migration sans coupure, indispensable pour assurer la continuité du service,
- son appartenance au groupe ETDE, ensemble intégrateur de solutions techniques et de services du Groupe Bouygues Construction, fortement implanté dans cette agglomération.
- sa capacité à assurer le maintien en condition opérationnelle de toutes les solutions déployées.

L'UVSQ a également fortement apprécié les solutions Mitel, permettant de créer un backbone téléphonique totalement résilient, avec la possibilité pour un utilisateur de retrouver son numéro et de travailler à tout endroit, quelle que soit sa localisation dans l'Université, grâce à la reconnaissance automatique de profil. Aujourd'hui 2000 postes téléphoniques IP MITEL ont été mis en place et de nouveaux déploiements sont prévus pour la Bergerie Nationale de Rambouillet, la nouvelle UFR de Médecine à Guyancourt et l'IUT de Mantes La Jolie.

L'Université offrira également très prochainement aux utilisateurs de nouveaux services à valeur ajoutée : softphones (Mitel Unified Communicator Advanced), services de mobilité, click to call et audio web conférences. Les coûts de maintenance ont également considérablement diminué, « *Le passage à la ToIP engendre une réduction du coût de possession de 25 à 30 %, et permet de pérenniser l'investissement* », souligne Jean-François Remille.

A propos d'Exprimm'IT : <http://www.exprimm-it.fr/>

Filiale d'ETDE, ensemble intégrateur de solutions techniques et de services du Groupe Bouygues Construction, Exprimm'IT propose une offre globale de convergence Voix, Données, Images à ses clients publics et privés, couvrant tous les domaines technologiques: infrastructures réseaux, vidéo/sécurité, applications convergentes, sécurité des infrastructures, outils de management des Systèmes d'Information,... De l'analyse aux services d'exploitation en passant par la conception et le déploiement, les experts d'Exprimm'IT interviennent à chaque étape des projets et préconisent les solutions fonctionnelles et techniques les mieux adaptées. A travers son siège social en région parisienne (Les Ulis), ses quatre agences commerciales régionales (Lyon, Montpellier, Toulouse et Amiens) et ses cinq centres techniques (Aix, Bordeaux, Chambéry, Nantes et Nice), Exprimm'IT a réalisé un chiffre d'affaires de 42 millions d'euros en 2010 pour un effectif total de 310 personnes.

A propos de Mitel : www.mitel.com

Mitel, fournisseur mondial d'applications de communications unifiées, conçoit des solutions innovantes de ToIP, de mobilité, de collaboration et de centre d'appels, compatibles avec l'environnement virtualisé VMware. Ouvertes et adaptées aux besoins de toutes les entreprises, ces solutions révolutionnent la manière dont les utilisateurs communiquent et travaillent ensemble. Mitel, société canadienne de plus de 35 ans d'expérience, est présente dans plus de 90 pays et met à disposition de ses clients un réseau de plus de 1500 revendeurs à travers le monde.

A propos de l'UVSQ <http://www.uvsq.fr/>

Premier établissement d'enseignement supérieur et de recherche sur le département des Yvelines et membre du campus Paris-Saclay, l'UVSQ propose plus de 200 formations pluridisciplinaires et professionnalisantes. Elle offre une large variété de dispositifs pédagogiques adaptés et ses cursus de bac + 2 à bac + 8 forment à de nombreux métiers. L'université oriente également sa recherche au sein de 6 pôles stratégiques qui constituent un socle pour ses filières de formation. Forte de 35 laboratoires associés à de grands organismes de recherche (CEA, CNRS, INSERM...), elle est actrice de l'innovation sur le plan international.

- 143 M€ de budget en 2010,
- 18 000 étudiants (dont 1250 apprentis, 715 doctorants, 2500 stagiaires,...),
- 1360 enseignants chercheurs et 650 personnels administratifs et techniques pour 35 laboratoires,
- 4 unités de formation et de recherche, 2 IUT, 2 écoles de sages-femmes, 1 école d'ingénieurs, 1 observatoire des sciences de l'Univers, 1 institut supérieur de management, 1 institut d'études culturelles, 1 institut des langues et des études internationales.

Contact Presse :

Presse & Technologies

Emmanuelle Renauld – erenauld@pressetech.fr – 01 56 56 64 57/64