

LES TPF RENOUVELLENT LEUR TÉLÉPHONIE ET L'INTERCONNECTENT AVEC DES OUTILS COLLABORATIFS MODERNES



La mobilité est la raison d'être du groupe TPF depuis 1868. Il couvre aujourd'hui l'ensemble du canton Fribourg, avec ses trains, ses bus régionaux et ses lignes urbaines. (© TPF | M&C, tpf.ch)

Depuis 1868, la mobilité est la raison d'être des Transports publics fribourgeois (TPF). Avec leurs trains, leurs bus régionaux et leurs lignes urbaines, ils couvrent aujourd'hui l'ensemble du canton de Fribourg. En 2020, les TPF ont décidé de moderniser leurs outils de bureautique. swisspro Solutions a installé leur nouveau système de communications unifiées qui repose sur la solution Microsoft Teams avec une infrastructure SBC virtualisée.

La mobilité sur tous les modes

Les Transports publics fribourgeois (TPF) assurent les transports publics du canton de Fribourg. Ils exploitent un réseau ferroviaire, un réseau d'autobus et des réseaux de bus urbains (dans les villes de Fribourg et Bulle).

Malgré l'impact négatif de la pandémie sur l'utilisation des transports publics – qui a fait chuter le nombre de voyageurs transportés par les TPF de 34 millions en 2019 à 25 millions en 2020 – l'entreprise a continué à investir durant la crise.

D'importants investissements ont été faits dans des projets d'infrastructure ferroviaires et immobiliers, notamment à Bulle et à Châtel-St-Denis, mais aussi dans la modernisation des applications bureautiques qui soutiennent le travail administratif des TPF.

Même si les systèmes utilisés jusque-là fournissaient toutes les fonctionnalités de base, ils ne répondaient plus aux exigences d'une entreprise moderne et n'offraient pas suffisamment de mobilité ni de potentiel d'évolution à long terme. Ainsi, les TPF ont décidé de moderniser leurs outils de bureautique en déployant Microsoft 365.

Une pré-évaluation approfondie

Dans le cadre de cette stratégie, le département informatique des TPF a effectué une préanalyse pour définir une solution qui devait étendre la téléphonie par des fonctionnalités avancées et l'intégrer avec des outils collaboratifs modernes pour faciliter le travail et la coopération interne tout en gagnant en efficacité.

Selon cette préanalyse, la solution ciblée devait offrir les fonctionnalités et intégrations suivantes : Des fonctions téléphoniques avancées comme des files d'attente et l'application mobile. Des outils collaboratifs tels que la messagerie instantanée, les conversations vidéo et le partage de fichiers. Des interfaces plus conviviales et une meilleure expérience utilisateur. L'intégration étroite dans un environnement bureautique où tout est lié : la téléphonie, la messagerie, les documents et fichiers, les vidéos et les outils collaboratifs.

Compte tenu de la stratégie Microsoft 365 des TPF et des conclusions de la préanalyse, ils ont décidé de limiter la recherche d'une nouvelle solution à Microsoft Teams avec intégration de la téléphonie pour tous les utilisateurs.

Sélection du partenaire

A la suite de cette décision, une procédure d'appel d'offres sur invitation a été lancée, sur la base d'un cahier des charges qui décrivait les détails de la solution Microsoft Teams recherchée.

Les critères de décision avaient été définis comme suit : prix, respect des exigences du cahier des charges, qualité de l'offre, références dans le domaine, respect du planning, formation et documentation et expérience des intervenants.

L'analyse de ces critères de sélection mettait clairement swisspro Solutions SA en avant, en raison de la qualité de son offre, son professionnalisme et de la corrélation de sa réponse avec les besoins des TPF.

swisspro Solutions a été mandatée de ce projet et a achevé sa réalisation en novembre 2021 après une durée de neuf mois.

Mise en œuvre de la solution

Pour la nouvelle solution, swisspro Solutions a installé une paire de « Session Border Controller » en haute disponibilité, virtualisée dans le data center des TPF. Les SBC de la marque AudioCodes ont été complétés par des passerelles analogiques afin d'intégrer des terminaux spécifiques.

Même si la plupart des utilisateurs se servent de leurs PC et leurs appareils mobiles pour utiliser Microsoft Teams, un petit nombre de terminaux natifs Teams d'AudioCodes ont été déployés, par exemple dans les ateliers où les collaborateurs n'ont pas d'ordinateur.

A propos des TPF

Transports publics fribourgeois Holding (TPF) SA est un groupe de quatre sociétés, actif dans le transport public, l'infrastructure ferroviaire et l'immobilier. Le groupe est organisé en holding pour assurer la transparence sur ses activités et son financement.

Les TPF emploient plus de 1300 personnes et réalisent un chiffre d'affaires annuel de 152 millions CHF.

Avec leur siège à Givisiez et des succursales à Fribourg, Bulle, Romont, Châtel-St-Denis et Estavayer-le-Lac, les TPF couvrent l'ensemble du canton de Fribourg.

Pour plus d'informations :
www.tpf.ch

A propos de swisspro Solutions SA

Depuis sa fondation en 2012, swisspro Solutions se concentre sur ses compétences clés « communication & collaboration », « informatique & services informatiques », « sécurité & réseau » ainsi que sur des solutions par secteur.

L'entreprise experte en TIC emploie plus de 240 collaborateurs et est au service de plus de 800 clients. Depuis 2019, swisspro Solutions fait partie du réseau de BKW Building Solutions.

Pour plus d'informations :
www.swisspro.ch/fr/swisspro-solutions

Comme swisspro Solutions connaissait bien la solution Unify existante, qu'elle avait opérée pour les TPF, elle a pu proposer une interconnexion des deux systèmes pour une phase de migration en douceur. Dans ce but, une coexistence a été mise en place et un mécanisme de look-up au niveau de l'annuaire « Active Directory » a permis de router sélectivement les appels sur l'ancien ou le nouveau système, en fonction de la migration des groupes d'utilisateurs. Durant cette phase transitoire, le système existant a été interconnecté au travers du Session Border Controller à la solution Microsoft Teams.

La mise en œuvre s'est globalement déroulée sans accroc. Seule l'intégration des terminaux téléphoniques sur les postes de travail a posé des problèmes d'incompatibilité entre certains systèmes de différents fournisseurs (AudioCodes, Microsoft Teams, Houston). Ceux-ci ont pu être résolus sans incidence sur la réalisation du projet.

Utilisation à grande échelle

Aujourd'hui la nouvelle solution est utilisée quotidiennement par l'ensemble du personnel des TPF, à l'exception des conducteurs et des mécaniciens. Ainsi, plus de 400 personnes bénéficient des fonctionnalités du client Teams déployé sur leurs PC et smartphones, et sur quelques téléphones fixes.

Les fonctions de téléphonie sont disponibles dans « Phone System » de Microsoft Teams, y compris des fonctionnalités avancées comme Call Queue (file d'attente) et Automated Attendant (opérateur automatique) qui sont utilisées pour les numéros principaux.

Au-delà de la téléphonie, la messagerie instantanée et les vidéoconférences – avec invitation intégrée dans l'agenda Outlook – offrent des canaux de communication supplémentaires pour des échanges rapides et efficaces facilitant la collaboration.

« La mise à disposition des solutions de la suite logicielle M365 aux collaborateurs a été un franc succès, l'adoption par ceux-ci a dépassé nos attentes. La collaboration avec swisspro Solutions a été excellente, l'expérience des consultants a aidé à la réussite du projet. Nous recommandons sans retenue swisspro Solutions. »



Loïc Brait chef de projets IT, Transports publics fribourgeois (TPF)



Les TPF emploient plus de 1300 personnes et ont transporté environ 29 millions de voyageurs en 2021. (© TPF | M&C, tpf.ch)

Ses outils innovants désignent Microsoft Teams comme la plateforme idéale pour communiquer et collaborer facilement avec des collègues, clients et partenaires ainsi que pour stocker, gérer et partager des fichiers.

Pour offrir ces fonctionnalités utiles partout et à tout le personnel, il est prévu de développer le système installé en y intégrant les salles de conférences et en y connectant les conducteurs et les mécaniciens.

Des avantages considérables

Microsoft Teams donne aux TPF une solution de communication uniforme centralisée dans le cloud, regroupant un grand nombre d'outils collaboratifs. Toutes les fonctionnalités sont étroitement intégrées et les interfaces intuitives rendent l'accès et l'utilisation plus faciles.

Par rapport au système qui était installé avant, l'expérience utilisateur est nettement améliorée et la stabilité accrue. La disponibilité d'une bonne application mobile, avec l'introduction régulière de nouvelles fonctionnalités, est également appréciée par le client.

Avec leur nouvelle solution, les TPF peuvent réaliser des gains d'efficacité, résultant du fait qu'elle nécessite moins de maintenance IT et que les frais de communication de la téléphonie fixe ont considérablement diminué. En plus, la mise en place de Microsoft Teams leur a permis de réduire de manière drastique le nombre d'outils collaboratifs.

Enfin et surtout, deux avantages importants sont à mettre au crédit de Microsoft Teams : l'amélioration sensible de la collaboration interdépartementale et la grande satisfaction des utilisateurs.

Conclusion

Les TPF disposent désormais d'une infrastructure téléphonique et collaborative qui répond à toutes ses demandes en offrant : une téléphonie simple et fonctionnelle, la centralisation des tâches, la simplification de la gestion des fichiers, un outil collaboratif qui centralise les données et les informations, un gain de temps sur les étapes informatiques et administratives et, enfin, des perspectives d'évolution avec protection des investissements.

« Grâce à une architecture en Direct Routing avec des SBCs Audiocodes, les TPF ont pu bénéficier de nombreux avantages tels que : la mise en parallèle avec l'ancienne installation, la validation des aspects fonctionnels et techniques sur un groupe d'utilisateurs restreint et la réutilisation de terminaux SIP non compatibles avec Teams. De ce fait, la mise en production de l'ensemble des utilisateurs a pu être réalisée dans un court laps de temps et sans accroc. »



Nicolas Krebs, Key Account Manager et Patrick Bertholet, Sales Consultant, swisspro Solutions

swisspro Solutions SA

In der Luberzen 1, 8902 Urdorf

Téléphone +41 58 263 21 11

E-Mail swissproolutions@swisspro.ch