

SUCCESS STORY

VOLKETSWIL

DAS SIND WIR

Commune de Volketswil (ZH)
Installé par com4all AG

La commune de Volketswil a mis en service une nouvelle installation téléphonique en octobre 2022. Pourquoi fallait-il une nouvelle solution ?

Il y avait plusieurs raisons à cela. Notre ancienne solution était une installation téléphonique classique dont les possibilités étaient très limitées. Nous n'avions aucune liberté pour configurer l'installation selon nos besoins. De plus, nous étions dépendants du fournisseur. Toute adaptation, même minime, devait être effectuée par notre gestionnaire de système. Comme vous pouvez l'imaginer, cela entraînait des coûts élevés chaque année.

Pouvez-vous décrire la procédure de sélection d'un nouveau fournisseur ?

Comme il s'agissait de remplacer une solution existante et que le coût total du projet n'était pas un énorme investissement, il n'a pas été nécessaire de lancer un appel d'offres officiel. Dans un premier temps, nous avons évalué toutes les solutions qui entraient en ligne de compte pour nous. J'ai ensuite étudié les offres et mené les premiers entretiens avec les différents fournisseurs. Dans un deuxième temps, nous avons demandé des offres à trois candidats - et il s'est rapidement avéré que nous voulions travailler avec com4all et peoplefone.

Qu'est-ce qui a fait pencher la balance ?

La flexibilité et les coûts. En tant qu'administration communale, il est important pour nous de pouvoir effectuer certaines configurations sur l'installation téléphonique de manière autonome et efficace, par exemple la gestion des entrées et des sorties. L'installation 3CX que nous avons choisie nous offre cette flexibilité et était la solution la plus avantageuse, tant au niveau des coûts initiaux que des coûts ultérieurs de maintenance. De plus, il s'agit d'une solution basée sur le cloud qui correspond à l'ensemble de notre infrastructure informatique. En effet, depuis quelques années, nous n'avons plus d'installations de serveurs en interne.

Avez-vous des exigences particulières en matière de téléphonie ?

Oui, car nous avons de nombreux bureaux extérieurs : Dépôt des pompiers, centre d'entretien, garderie, centres sportifs, etc. Nous devons pouvoir les mettre en réseau. C'est pourquoi seule une solution VoIP entrain en ligne de compte pour nous. L'application de 3CX nous apporte un grand soutien, car les collaborateurs des services extérieurs sont souvent en déplacement et ne sont pas assis à leur bureau. Je pense ici par exemple aux concierges ou aux collaborateurs du centre d'entretien. Et enfin, chez nous aussi, de nombreux employés travaillent régulièrement en home office. La joignabilité doit bien entendu être garantie pour tous, indépendamment du lieu.

En plus du système téléphonique 3CX, vous avez également installé le VoIP-Manager de com4all. Que peut-il faire ?

Il s'agit d'un outil que com4all a développé et qui simplifie énormément notre planification annuelle du temps d'activité. Le VoIP-Manager permet de créer, de planifier et d'activer à l'avance des annonces téléphoniques pour certaines absences. Nos différents secteurs ont parfois des horaires d'ouverture différents ainsi que des absences pour cause de vacances et de jours fériés. Pour que nos clients sachent quand un secteur est absent, par exemple pendant les vacances scolaires, nous préparons des annonces téléphoniques correspondantes. Sur l'ancienne installation téléphonique, nous avions 35 annonces que nous devions enregistrer chaque année. Cela nous coûtait environ 40 heures de travail par an. Au vue des possibilités que les nouvelles technologies permettent, cela n'avait plus de sens !

Et qu'en est-il aujourd'hui ?

Avec le gestionnaire VoIP, nous sommes beaucoup plus efficaces, car nous pouvons planifier à l'avance et enregistrer certaines annonces qu'une seule fois. Le 1er mai et le 1er août, par exemple, sont libres chaque année s'ils ne tombent pas sur un week-end. Bien que ma collègue et moi l'ayons fait pour la première fois cette année et que nous ayons eu besoin d'un peu de temps pour le configurer, un jour de travail nous a suffi pour le faire. L'introduction du gestionnaire VoIP a donc définitivement valu la peine pour nous.

Comment s'est déroulée la transition vers l'installation 3CX ?

Tout s'est déroulé de manière très simple et efficace. Mis à part quelques difficultés du côté des utilisateurs, il n'y a pas eu de perturbations. L'ensemble du projet a duré environ trois mois, ce qui est un délai court pour plus de 220 utilisateurs. De plus, les premières installations étaient déjà en service au bout de six semaines, parallèlement à l'ancienne solution. Les collaborateurs pouvaient donc déjà utiliser la nouvelle installation et étaient donc des utilisateurs expérimentés le jour J.

Que pensez-vous de la collaboration avec com4all et peoplefone ?

En tant que fournisseur, peoplefone est un très bon partenaire pour nous, car ils sont fiables, simples, transparents et économiques. Et avec com4all, nous avons une collaboration très partenariale, où l'on peut discuter ensemble de propositions. J'apprécie beaucoup cette attitude, qui va bien au-delà du "on demand". Tout cela fait de com4all une entreprise très professionnelle, fiable et réactive.

Interview réalisée avec Andreas Fritschi, responsable informatique de l'administration communale de Volketswil