



DIRECCTE

Créées en 2010, les Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'emploi (DIRECCTE) représentent un interlocuteur unique pour les entreprises et les usagers, et rassemblent des compétences de contrôle, d'animation et de conseil. Elles dépendent du Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du dialogue social et regroupent des services administratifs issus de divers horizons : commerce extérieur, tourisme, commerce et artisanat, intelligence économique, industrie, travail et emploi, concurrence, consommation et métrologie légale.

CHALLENGES

La DIRECCTE Nord Pas de Calais a réalisé un audit en 2009 concluant à la nécessité de mettre en place un système de téléphonie centralisé pour ses 25 sites. Il était également indispensable que la DIRECCTE puisse s'appuyer sur une solution de téléphonie fiable, homogène et sécurisée compte tenu du volume d'appels internes et externes.

PRODUITS ET SERVICES

Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise

Alcatel-Lucent 4029 Digital Phones

Alcatel-Lucent IP Touch® 4028, 4038 Extended Edition

Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System

POURQUOI ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE

La DIRECCTE Nord Pas de Calais utilisant depuis plusieurs années les solutions Alcatel-Lucent Enterprise (notamment basées sur l'OmniPCX® Office) a opté pour une continuité dans le renouvellement des équipements, qui a permis en outre de pérenniser leur matériel, tel que les postes. Etit, associé de RESADIA - titulaire du marché UGAP sur les systèmes de téléphonie avec Alcatel-Lucent Enterprise, a également mis au point un Didacticiel - etit.fr/architel- permettant de former l'ensemble des utilisateurs, ce qui en a facilité l'adoption.



PRÉFET DE LA RÉGION
NORD - PAS-DE-CALAIS
PICARDIE

UN MEILLEUR SERVICE AUX USAGERS ET UNE COLLABORATION OPTIMISÉE POUR 25 SITES, GRACE A UN SYSTEME CENTRALISÉ

Localisation : France, Nord Pas-de-Calais

Secteur d'activité : Services de l'État

Nombre d'utilisateurs : 900

Date de mise en œuvre : 2015

Partenaire commercial : ETIT/RESADIA



BENEFICES



TECHNIQUES

Un système centralisé multi-site a permis de gagner en simplicité pour l'administration du réseau de téléphonie, tout en maintenant un niveau de sécurité optimal grâce à une solution redondée. L'architecture multi-sites en VoIP a permis de réduire le nombre d'interlocuteurs pour les entreprises appelantes avec 7 points d'entrée contre 25 dans le passé.



FINANCIERS

Les coûts de communications inter-sites ont été supprimés. Des économies à 5 chiffres ont résulté de la semi-centralisation des arrivées T2 au niveau départemental, ainsi que de la suppression des arrivées opérateurs sur les sites de moins de 30 personnes.



EXPERIENCE UTILISATEUR

La communication interne et le travail collaboratif sont facilités. Le serveur vocal interactif permet de mieux orienter les usagers et d'augmenter la rapidité de prise en charge selon la Charte Marianne. Les employés ont gagné en productivité grâce à l'annuaire centralisé avec clavier AZERTY (appel par nom, par service, par site).



“ La solution Alcatel-Lucent Enterprise a permis de réaliser un projet stratégique qui vise à améliorer la Gestion de la Relation à l'Usager et à faciliter la Communication des 900 agents répartis sur les 25 sites de la nouvelle région fusionnée.”

Pascal Fondu, Responsable adjoint du Service Informatique Régional, DIRECCTE Nord Pas de Calais

Alcatel-Lucent 
Enterprise