

"Le système est devenu tellement sécurisé que le helpdesk de Telenet nous téléphone parfois pour nous signaler la résolution d'un problème, alors que, étant passés de façon automatique en mode backup, nous n'avions rien remarqué."



Philippe Picalausa, IT Infrastructure & Security Manager, Partena HR



Telenet Solutions, partenaire pour les services voix et données entre les agences de Partena HR

Le défi

- > Améliorer et sécuriser les communications téléphoniques et des données entre les agences et le siège social
- > Réduire les frais de communication de manière significative
- > Faire face aux demande des clients en terme d'hébergement de logiciels de paie et autres

La solution

- > Données : installation d'un réseau IP-VPN et de lignes de toutes tailles en fonction de l'agence (ADSL, SDSL, Coax)
- > Voix : Digital Voice

Les avantages

- > Des communications téléphoniques et des échanges des données rapides et efficaces entre les différentes agences
- > Dédoublment complet de l'infrastructure interne garantissant une sécurité optimale
- > Un service plus efficace aux entreprises
- > Une économie de coûts de 30%

Telenet se distingue par sa flexibilité et sa proximité du client

Le Département IT de Partena HR est responsable du déroulement des opérations on-line et des communications liées au secrétariat social. Pour mener à bien sa mission, il se doit de disposer d'une infrastructure de télécommunications performante. Depuis neuf ans déjà, Partena HR collabore avec Telenet Solutions, la division B-to-B de Telenet, pour la gestion données et voix. Le réseau IP-VPN de Telenet Solutions permet une économie de coûts de 30%. Et, grâce au dédoublement complet des lignes, Partena HR bénéficie d'une sécurité optimale.

Economie de 30% sur l'ensemble des communications

Le Département IT de Partena HR cherche à améliorer constamment l'offre de ses services et la pérennité de l'outil, tout en diminuant les coûts là où c'est possible. C'est pourquoi depuis 2004, Partena HR remet régulièrement sur le marché la totalité de son volet télécom afin de faire jouer la concurrence, d'améliorer la qualité du service et de moderniser son infrastructure. Et c'est une fois encore Telenet Solutions qui remporte le marché. Dans le cadre du nouvel appel d'offre, Telenet déploie un réseau IP-VPN réunissant les 26 agences de Partena

HR en un réseau privé virtuel (VPN), sur lequel peut s'appuyer un faisceau complet de lignes à destination des agences : ADSL, SDSL et Coax, en fonction des besoins en bande passante.

Des lignes dédiées sont également mises en place, notamment pour les communications avec de grosses institutions. La technologie utilisée, l'IP priorisation, autorise le mixage sur une même ligne de la voix et des données. Cette mise à niveau permet à toutes les communications sortantes des agences de transiter par le réseau et d'être dispatchées à partir du siège central bruxellois de Partena HR. Le gain des opérations est une économie de 30% sur l'ensemble des communications.

Évalué par une société indépendante, Telenet remporte le marché

Fin 2008, Partena HR décide de renégocier la gestion de ses services voix et données. Les critères d'attribution – le prix, mais aussi la qualité du service et de la relation – sont évalués par une société indépendante, qui choisit Telenet. L'infrastructure mise en place est tournée vers l'avenir et garantit la qualité de toutes les opérations en ligne et des communications liées à l'activité de





A propos de Partena

Partena HR est un secrétariat social actif dans la gestion sociale des ressources humaines de l'entreprise, la gestion du paiement des salaires, ainsi que les formations et documentations sur tout ce qui concerne la gestion des RH. Partena HR propose également des logiciels paie et RH, ainsi qu'un outsourcing des processus et de l'administration des RH. La société dispose de 26 agences dans tous les pays et emploie quelque 685 collaborateurs, qui gèrent une clientèle de près de 30 000 entreprises.

secrétariat social de Partena HR et à ses services d'hébergement. Philippe Picalausa, IT Infrastructure & Security Manager de Partena HR, explique : « Telenet a répondu brillamment à nos critères d'attribution en y ajoutant des qualités propres qui ont fait la différence, telles sa flexibilité et une réelle proximité avec notre société. »

Une sécurité optimale garantie par le dédoublement des lignes

En quatre ans (2004-2008), la capacité des lignes centrales a été augmentée à 34 Mbps permettant à Partena HR d'héberger, pour de nombreux clients, les infrastructures nécessaires à la gestion de la paie. Dans ce cas, la taille des lignes est essentielle : la disponibilité SLA (Service Level Agreement) doit être garantie lors des pics d'activités, à savoir entre le 25 du mois (pour la période de paie des employés) et le 5 du mois (celle des ouvriers).

Un autre point clé du contrat réside dans le dédoublement complet de toute l'architecture interne, garantissant ainsi une sécurité optimale des opérations. « Le système est devenu tellement sécurisé que le helpdesk de Telenet nous téléphone parfois pour nous signaler la résolution d'un problème, alors que, étant passés de façon automatique en mode backup, nous n'avions

rien remarqué », dit Philippe Picalausa. Autre valeur ajoutée de la solution, Telenet peut aujourd'hui offrir sur une même ligne une plus grande qualité de services voix et données, mais permet aussi d'avoir accès à des fonctionnalités comme le contrôle à distance de la gestion des bâtiments (accès, monitoring des chaudières, etc.).

En route vers la téléphonie VoIP

Dans le futur, Partena HR compte poursuivre le développement de la téléphonie afin de l'intégrer davantage dans la communication et le business au quotidien. Cela se concrétiserait par exemple par la possibilité de visualiser sur écran toutes les informations concernant la personne ou la société qui appelle le secrétariat social afin d'adapter les services et l'offre au client. Ou encore par des outils permettant une plus grande accessibilité aux gestionnaires, aux conseillers, aux juristes, une meilleure gestion et évaluation du temps passé au téléphone. Il faudrait pour cela étendre la technologie Voice over IP (VoIP) aux appels entrants. « L'essentiel est de dépasser la simple téléphonie pour aller vers des solutions intégrées permettant plus de proactivité et créant une valeur ajoutée pour l'ensemble des intervenants », résume Philippe Picalausa.



Telenet for Business

Surfez sur www.telenet.be/business ou téléphonez au numéro **0800 66 066**.