

" Nos différents services bénéficient d'une connexion jusqu'à 5 fois plus rapide avec le réseau de la Ville et, parallèlement, nous réalisons jusqu'à 30% d'économie par an. "



Sébastien Lefèbvre, Directeur Adjoint Facility, Ville de Courtrai



Le défi

- > Développer un réseau de téléphonie et de données performant et ouvert sur l'avenir pour la Ville de Courtrai
- > Traduire la devise de la Ville 'innovation, création et design' dans le réseau IT

La solution

- > Téléphonie pour la Ville, le CPAS, la zone de police VLAS et les entreprises communales autonomes:
 - > Migration progressive vers le Voiceover IP (VoIP) d'ici 2011
 - > Un seul numéro d'appel central pour les citoyens
- > Réseau de données pour la Ville, le CPAS et la zone de police VLAS:
 - > Réseau IP-VPN MPLS via LAN Coax
 - > Connexion VPN Ethernet (CLIC) pour CPAS et zone de police VLAS

Les avantages

- > Économies de 30% par an
- > Productivité et efficacité accrues: le réseau est 5 fois plus rapide qu'avant
- > Service optimal au citoyen
- > Image moderne et d'avant-garde de la Ville
- > Excellence du service

Ouvert sur l'avenir, le réseau de téléphonie et de données de la Ville de Courtrai favorise des prestations optimales

Des services municipaux efficaces et fluides grâce à un échange d'information performant par le biais du réseau de communication de Telenet.

S'appuyant sur un réseau informatique robuste, la Ville de Courtrai regarde l'avenir avec confiance. Avec l'aide de Telenet Solutions, la division B-to-B de Telenet, cette agglomération de Flandre occidentale prône l'innovation, la création et le design. Son réseau de téléphonie et de données est le fidèle reflet de sa devise.

La maison communale de Courtrai, sur la Grand Place, est un bâtiment imposant, évocateur d'un riche passé. Aujourd'hui, elle constitue le centre nerveux de nombreuses activités municipales. Malgré cela, la Ville tient à ce que ses services de base – CPAS, police, bibliothèque, etc. – continuent à être offerts au niveau des quartiers afin d'éviter au citoyen de devoir chaque fois se rendre au centre-ville. Résultat : la Ville de Courtrai gère plus de 100 bâtiments, dont 60 environ sont reliés au réseau urbain.

Innovation, création et design

Fin 2008, la Ville de Courtrai a lancé un appel d'offres européen pour une solution de téléphonie fixe et mobile et de données (pour la période 2009-2011). Sous la devise 'innovation, création et design', la Ville veut

se doter d'une infrastructure IT moderne, permettant un échange d'information efficace entre les services municipaux et le citoyen. « À l'analyse des critères d'attribution du marché – prix, qualité de service et qualité technique – c'est la solution de Telenet Solutions qui a été retenue », explique Sébastien Lefèbvre, Directeur Adjoint Facility. Depuis 2006, Courtrai entretient une relation excellente avec Telenet pour une partie de la téléphonie fixe. Grâce à ce nouveau contrat, Telenet a remporté tout le volet de la téléphonie fixe ainsi que le réseau de données. Le LAN Coax assure un contrôle intégral d'ici la mi-2009, Telenet Solutions aura achevé la mise en œuvre d'un réseau moderne de téléphonie et de données à Courtrai, c'est-à-dire le réseau propre de la Ville basé sur fibre optique (sites du centre-ville), le réseau sans fil (sites dans le périmètre de Sint-Maartenstoren) ou encore le réseau IP-VPN MPLS de Telenet via un réseau local (LAN) Coax (30 autres sites). Il s'agit d'une nouvelle technologie, suivant laquelle Telenet utilise son propre réseau coaxial pour relier des sites, ce qui garantit un contrôle total du réseau et, par conséquent, des contrats de garantie de





A propos de la Ville de Courtrai

Situé dans le sud de la Flandre occidentale, Courtrai compte quelque 75.000 habitants. La Ville est connue sous le nom de 'Groeningestad' ou 'Guldensporenstad' à cause de la bataille des Éperons d'Or qui s'est déroulée le 11 juillet 1302 au lieu dit 'Groeningekouter' de Courtrai. 'Innovation, création et design' sont aujourd'hui les mots clés de la Ville de Courtrai, qui emploie un millier de fonctionnaires et gère plus de 100 bâtiments publics. Outre les 12 services municipaux, la zone de police VLAS, le CPAS de Courtrai et 3 entreprises communales autonomes (société de parking PARKO, centre artistique BUDA, et société d'urbanisme SOK) sont également gérés par la Ville.

service (SLA) de meilleure qualité. Tous les sites seront ainsi reliés à la maison communale, pour un échange d'information rapide et efficace. Les lignes téléphoniques analogiques de la Ville sont appelées à disparaître et seront progressivement remplacées par la technologie VoIP (Voice over IP), avec tout ce que cela implique en termes d'économies de coûts pour les communications téléphoniques internes.

Accessibilité et services optimisés pour le citoyen

Les principaux sites de la Ville de Courtrai (maison communale, police, CPAS, sapeurs-pompiers, etc.) bénéficient d'une liaison redondante avec le réseau à fibre optique de Telenet. Sur les sites non cruciaux, comme les piscines ou les bibliothèques par exemple, la Ville n'a pas dédoublé le réseau. En cas de panne, c'est par le réseau mobile – auquel sont reliés les systèmes d'alarme des bâtiments publics – que les incidents sont communiqués. Le service est ainsi garanti. Bien que le projet ne soit pas encore terminé, Courtrai dispose déjà d'un réseau de téléphonie et de données performant, dont le débit est cinq fois supérieur à celui du précédent. « Notre efficacité et notre productivité ont nettement augmenté et, parallèlement, nos coûts ont diminué de 30% sur une base annuelle », ajoute Sébastien Lefèbvre. La qualité du service s'est elle aussi fortement améliorée. « Avec le

réseau de Telenet, nous créons un paysage téléphonique unique couvrant l'ensemble de la Ville : les réponses aux appels des citoyens sont toujours uniformes. Cette accessibilité optimale contribue évidemment à l'image moderne que nous voulons donner à notre Ville. Qui plus est, tous les services municipaux sont accessibles via un numéro central, transféré vers le service le plus approprié en fonction de la question posée. »

Réflexion proactive pour identifier la meilleure solution

Sébastien Lefèbvre est particulièrement satisfait de la collaboration avec Telenet. « Nous coopérons sans problème depuis 2006. Nous pouvons toujours compter sur l'account manager qui nous est spécifiquement dédié et sur le helpdesk de Telenet Solutions. Telenet a une tarification claire et offre un excellent rapport qualité-prix. Le principal atout de cette collaboration réside dans le fait que Telenet comprend directement nos besoins et réfléchit proactivement avec nous pour trouver la meilleure solution possible. Le fournisseur télécom a affiné un produit standard pour mettre au point la solution idéale pour la Ville de Courtrai. Je peux donc affirmer que Telenet répond plus que largement à nos attentes », conclut-il.



Telenet for Business

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