

TÉLÉCOMS Le club de football abandonne son autocommutateur numérique Cisco

Avec l'open source, l'Olympique lyonnais réduit le coût de sa téléphonie privée

Le club de football lyonnais est aussi une entreprise équipée de 250 postes téléphoniques connectés à un serveur open source. Un choix récent, guidé par des raisons d'économie à l'achat et en fonctionnement. « En 2005, nous avons abandonné la téléphonie analogique en nous équipant d'un IPBX Cisco. En 2010, à l'occasion du renouvellement de ce matériel, nous avons procédé à un appel d'offres mettant en concurrence les solutions qui nous étaient proposées, propriétaires et libres. Nous avons alors choisi de changer complètement notre fusil d'épaule », explique Maxime Duprez, responsable des systèmes d'information de l'Olympique lyonnais. Celui-ci avait l'intention de quitter l'univers des IPBX propriétaires, à cause du modèle économique impliquant des licences payantes additionnelles dès qu'il fallait ajouter des postes ou des fonctions téléphoniques.

« Nous avons aussi gagné des fonctions supplémentaires, telle la chambre d'audioconférence »

Dans son appel d'offres, lancé au printemps 2010, le club place en tête de ses prérequis la conservation des fonctionnalités existantes et des postes IP propriétaires de Cisco. « En gardant ces téléphones robustes, dont nous étions satisfaits, nous réalisons des économies et évitons une conduite du changement aux utilisateurs », souligne le responsable des systèmes d'information. C'est la société Avencall qui est retenue, pour sa plate-forme Xivo, constituée d'appliances (serveurs dédiés) embarquant des logiciels développés sur le socle open source Asterisk.

Cette solution inclut toutes les fonctions téléphoniques dont le club de football disposait déjà, tel le centre de contact, plus d'autres, disponibles sans licence complémentaire, comme la chambre d'audioconférence, qui évite de louer un service de pont d'audioconférence. La configuration choisie



Deux serveurs de téléphonie sur IP relient le siège du club sportif et sa boutique.

comprend deux serveurs installés sur deux sites distincts (le siège et la boutique) et reliés par une liaison en fibre optique dédiée. Ils fonctionnent en mode actif/passif, le second pouvant à tout moment prendre le relais du premier en cas de dysfonctionnement. Pour l'instant, les nouveaux serveurs restent connectés sur le réseau public en numérique. Mais le club envisage de les transférer sur des liaisons SIP (Session Initiation Protocol) d'opérateur, avec à la clé une économie supplémentaire de 30 % sur sa facture

télécoms. « Cet équipement s'est avéré plus de deux fois moins onéreux à l'acquisition que la solution propriétaire à base d'IPBX qui nous était proposée en renouvellement. Il offre aussi des garanties d'évolutivité, sans coûts cachés. Aucune licence complémentaire n'est prévue », souligne Maxime Duprez.

Des perspectives d'évolution de la gestion de la relation client

Fin mars 2011, la totalité des postes téléphoniques Cisco (250) ont été connectés aux serveurs Xivo, après une période pilote de plusieurs mois durant laquelle une cinquantaine de combinés avait été basculée sur le nouveau système. La possibilité de développer facilement des fonctions évoluées futures permet d'envisager la remontée des fiches clients lors de la prise d'appel, ou l'identification statistique des appelants et son exploitation par l'outil de gestion de la relation client. « Si nous avons besoin, ultérieurement, d'un développement vraiment spécifique, en liaison avec notre système d'information, cela ferait l'objet d'une prestation payante d'Avencall, facturée à part. Mais il ne s'agira en aucun cas d'une licence récurrente supplémentaire », conclut Maxime Duprez. ■

FREDERIC BERGÉ

L'ENTREPRISE

OLYMPIQUE LYONNAIS

Activité : club de football professionnel constitué en SASP (société anonyme sportive professionnelle) et formé de 12 filiales.

Siège : Paris (75).

Effectif : 250 personnes.

CA 2010 : 160 M€.

LE PROJET

Problème à résoudre : réduire les coûts de la téléphonie privée.

Solution déployée : deux serveurs Xivo d'Avencall embarquant des logiciels développés sur le socle libre Asterisk.