



Une solution de communication assortie d'une protection des coûts

Une communication à l'abri des pannes, moins de travail administratif et une protection des coûts pour le Wagerenhof d'Uster.

T&N implémente une nouvelle solution de téléphonie et assure ainsi au Wagerenhof une communication sans interruption sur l'ensemble du site de cette institution d'utilité publique. Les 650 collaborateurs et collaboratrices sont ainsi parfaitement équipés pour assurer le suivi quotidien des résidents ainsi que pour les urgences. En continuant à utiliser l'infrastructure de téléphonie existante, l'EMS économise des coûts supplémentaires.

Sis à Uster (ZH), le Wagerenhof est un espace destiné aux adultes souffrant de troubles cognitifs sévères et de handicaps multiples. Ils y bénéficient d'offres de logement, de travail et de loisirs adaptées à leurs besoins. Le Wagerenhof héberge 240 personnes, compte 230 places en structure de jour et 50 emplois protégés.

«Ce qui compte, c'est toi»

L'année dernière a été riche en nouveautés pour le Wagerenhof. Deux nouveaux immeubles d'habitation modernes ont été inaugurés au début de l'été. Parallèlement, la fondation a présenté sa nouvelle identité

visuelle. Le slogan «Ce qui compte, c'est toi» place l'être humain au centre de l'attention en tant qu'individu et souligne le professionnalisme de cette institution d'utilité publique plus que centenaire.

Un seul prestataire pour l'IT et la télécommunication

Le professionnalisme est une exigence non seulement en matière de soins, mais aussi dans l'informatique. Ces dernières années, le Wagerenhof a ainsi fait progresser la digitalisation et sans cesse développé ses systèmes d'informatique et de communication.

L'équipe informatique du Wagerenhof compte cinq collaborateurs, qui, pour les projets informatiques de grande envergure, collaborent depuis de nombreuses années avec T&N. Lorsqu'il s'est agi de remplacer le système de téléphonie existant, le Wagerenhof a lancé un appel d'offres pour le projet. C'est T&N qui a remporté le contrat portant sur la rénovation de l'installation, y compris le raccordement aux deux bâtiments neufs. Le Wagerenhof peut ainsi acheter aujourd'hui des services informatiques et de télécommunication auprès d'un partenaire unique.

«Une collaboration d'égal à égal»

Jens Berensmann, responsable IT au Wagerenhof, répond à cinq questions sur le renouvellement du système téléphonique et le déroulement du projet.

Quels sont les aspects particulièrement importants pour vous en matière de téléphonie en tant qu'institution sociale et EMS?

Jens Berensmann: Les services téléphoniques sont utilisés «365x7x24». C'est pourquoi la priorité est la disponibilité du système. En outre, nous avons besoin de toute une série de fonctions spéciales, notamment des fonctions de téléphonie mobile DECT, qui comprend notamment les alarmes médicales avec rappel et les interphones ou les groupes d'annonce en cas d'urgence médicale.

Le controlling du projet et la communication au sein de l'équipe du projet ont été très efficaces et transparents et ont largement dépassé mes attentes.



Jens Berensmann
Responsable IT au Wagerenhof

Quelles étaient les principales exigences applicables à la nouvelle installation téléphonique?

La priorité absolue est la fiabilité et la protection du système contre les pannes. La connexion redondante des systèmes d'alarme existants doit impérativement être assurée. Nous voulions pouvoir continuer à utiliser l'actuel câblage cuivre des émetteurs DECT et les appareils téléphoniques DECT existants. Il était aussi très important pour nous de disposer d'une itinérance DECT à l'échelle du campus, aussi bien dans les bâtiments existants que dans les deux immeubles neufs.

Pourquoi avez-vous confié ce projet à T&N?

Nous avons été convaincus par les compétences professionnelles de l'équipe T&N, le rapport qualité-prix optimal et les références pertinentes. Nous avons beaucoup apprécié que le chef de projet soit impliqué dès les entretiens préliminaires. Avec T&N, nous avons un partenaire régional pour une collaboration d'égal à égal.

Des défis se sont-ils présentés au cours du projet?

Il s'est avéré que lors du transfert des appels DECT vers un autre nœud IP, la «vitesse de commutation» n'était pas bonne. Lors du passage de l'un des bâtiments anciens à l'un des bâtiments neufs, les appels

téléphoniques se trouvaient ainsi interrompus. L'équipe du projet a su résoudre le problème rapidement en centralisant l'architecture DECT.



Quels avantages pour l'exploitation tirez-vous de la nouvelle solution?

Le nouveau système fonctionne parfaitement. La communication est garantie sur l'ensemble du site. Les possibilités d'administration modernes permettent à notre équipe de gagner beaucoup de temps dans son travail quotidien. La résilience en matière de cybersécurité s'est considérablement améliorée grâce à l'appliance Linux installée sur notre infrastructure VMware à haute disponibilité. L'administration de l'ancienne installation nécessitait parfois des versions de Windows très anciennes.

Prestations de T&N

- Conseil, conception de la solution, gestion du projet
- Implémentation et configuration de la Mitel Mi-Voice 400 Virtual Appliance
- Installation et montage des émetteurs DECT
- Formation du personnel
- Maintenance du système et assistance technique après l'achèvement du projet

Avantages pour le Wagerenhof

- Protection des coûts grâce à la reprise des appareils téléphoniques DECT existants
- Maintien de la mobilité avec des appareils DECT dans les bâtiments existants et neufs
- Possibilité d'étendre l'installation jusqu'à 1200 utilisateurs
- Mutations quotidiennes peuvent être effectuées de manière autonome (programme basé sur le web)
- Un partenaire unique pour les projets informatiques que de télécommunication

Contact

info@tn-ict.com / tn-ict.com
Suisse +41 21 637 74 74
Autriche +43 50 3377 0