

# Office National du Ducroire

## Un réseau unifié, data et téléphonie IP dote les nouveaux bureaux d'une infrastructure de communication prospective

“DONNÉES, VOIX ET VIDÉO TRANSITENT DE PLUS EN PLUS SUR LE MÊME RÉSEAU IP. QUICONQUE VEUT INVESTIR DE MANIÈRE PROSPECTIVE RECHERCHERA DONC, TRÈS LOGIQUEMENT, CE GENRE DE RÉSEAU UNIFIÉ. LES SYSTÈMES MIXTES QUI COMBINENT TECHNOLOGIES ANALOGIQUES ET NUMÉRIQUES N’ONT DÈS LORS GUÈRE DE SENS”.

Bernard Michel, patron du département Informatique au Ducroire.

Le Ducroire, leader belge en matière d'assurances de crédits à l'exportation, est une institution indépendante opérant sous garantie de l'Etat. L'organisation assure la promotion des relations économiques internationales, principalement en protégeant les entreprises contre les risques du commerce international dans des marchés émergents et des pays en voie de développement. Environ 670 sociétés font régulièrement appel au Ducroire lorsqu'elles s'engagent dans des investissements à l'étranger, à l'importation ou à l'exportation dans des pays lointains. Seulement une cinquantaine d'entre elles sont de grandes entreprises, la majorité étant des PME. Le Ducroire recherche donc des solutions sur-mesure pour la couverture des risques encourus.

En janvier 2003, le Ducroire décidait de déménager, à l'été de la même année, vers de nouveaux bureaux situés dans le bâtiment Sapphire. Il était dès lors nécessaire d'équiper rapidement ce dernier d'un réseau téléphonique et informatique entièrement neuf. “Notre infrastructure précédente devenait de plus en plus désuète. Nous avons donc décidé, pour nos nouveaux bâtiments, de partir de zéro. Aujourd'hui, tant les données que la voix et la vidéo transitent de plus en plus par des réseaux IP. Notre désir étant d'investir dans des technologies d'avenir, il était logique de nous tourner vers un réseau unifié plutôt que vers des systèmes hybrides qui combinent technologies analogiques et

### EXECUTIVE SUMMARY

**■ BACKGROUND**  
Le Ducroire, leader belge en matière d'assurances de crédits à l'exportation, est une institution indépendante opérant sous garantie de l'Etat. L'organisation assure la promotion des relations économiques internationales, principalement en protégeant les entreprises contre les risques du commerce international dans des marchés émergents et des pays en voie de développement.

**■ CHALLENGE**  
En janvier 2003, le Ducroire décidait de déménager, à l'été de la même année, vers de nouveaux bureaux situés dans le bâtiment Sapphire. Ce dernier dut par conséquent être rapidement équipé d'un réseau téléphonique et informatique entièrement neuf. Sa précédente infrastructure arrivant progressivement en fin de vie, le Ducroire a décidé de partir de zéro et d'installer un réseau unifié pour la voix, les données et la vidéo.

**■ SOLUTION**  
Les nouveaux bureaux, situés rue Montoyer, ont été équipés par les soins de Dimension Data d'un réseau Cisco dédoublé pour la voix et la téléphonie. Des commutateurs Cisco Catalyst constituent l'épine dorsale du réseau : ils gèrent le trafic des données et, dans le même temps, alimentent les appareils téléphoniques via la technologie inline power. Le CallManager, centrale téléphonique IP de Cisco, supporte environ 250 appareils téléphoniques IP Cisco dans tout le bâtiment.

**■ RESULTS**  
Le Ducroire dispose d'un réseau unifié unique pour le transport des données, de la voix et de la vidéo. L'infrastructure homogène facilite la gestion du réseau et permet de l'adapter en souplesse. Par ailleurs, le Ducroire est ainsi prêt à supporter de nouvelles applications, par exemple des systèmes dédiés au télétravail, des communications sans-fil ou l'intégration d'autres évolutions technologiques.

numériques”, explique Bernard Michel, patron du département informatique au Ducroire.

Pour le Ducroire, une infrastructure de communications fiable n'a rien d'accessoire. “Nous proposons des services. Le téléphonie et le courriel sont donc indispensables. Toutes nos activités

dépendent d'une communication et d'un échange souples d'informations”, souligne Bernard Michel. “Nous proposons par exemple à nos clients et partenaires, via Internet, des informations en temps réel, telles que des analystes de risques par pays et des explications sur les techniques d'assurance-crédit. Nos clients peuvent par ailleurs calculer eux-mêmes les primes sur



notre site ou consulter, via l'extranet, des informations spécifiques ayant trait à leurs polices d'assurance".

Dimension Data, partenaire réseau de Cisco, a équipé les nouveaux bureaux de la rue Montoyer d'un réseau Cisco dédoublé-données et téléphonie. Des commutateurs Cisco Catalyst constituent l'épine dorsale du réseau : ils gèrent le trafic des données et, dans le même temps, alimentent les appareils téléphoniques via la technologie inline power. Le CallManager, centrale téléphonique IP de Cisco, supporte environ 250 appareils téléphoniques IP Cisco dans tout le bâtiment. Les téléphones disposant d'un commutateur intégré, une seule connexion réseau par utilisateur permet de connecter à la fois le PC et le téléphone. Le PC se connecte tout simplement au téléphone. "Dans la mesure où il suffit désormais d'installer un seul réseau pour les données et la téléphonie, il devient possible de réaliser des économies en câblage dans les nouveaux bâtiments. Les commutateurs intégrés et la technologie inline power réduisent par ailleurs le nombre de connexions réseau et de prises électriques à aménager", raisonne Bernard Michel.

"Le choix du matériel Cisco nous a en partie été inspiré par le confort qu'impliquent les produits d'un leader de marché. Nous connaissons déjà bien certains produits de Cisco pour les avoir déjà utilisés précédemment. La stabilité d'un tel fournisseur permet par ailleurs de pouvoir compter sur un support régulier, en lieu et en temps. Il est naturel de vouloir investir de manière durable. Les produits garantissent par ailleurs une compatibilité

avec la majorité des organisations et sociétés. Enfin – et c'est aussi très important –, Cisco est l'une des rares sociétés qui dispose d'une offre complètement intégrée pour les données et la téléphonie. Il est de ce fait possible de standardiser et d'élaborer un réseau homogène, facile à adapter et à supporter, qui plus est de manière rentable", déclare Bernard Michel.

La maintenance est assurée conjointement par le Ducroire et Dimension Data. Des références existantes intéressantes, telles les implémentations réalisées chez Pfizer et Brico, ont incontestablement joué un rôle dans la sélection de ce spécialiste réseau en tant que partenaire d'implémentation et de maintenance. "La maintenance du réseau téléphonique s'en trouve sensiblement simplifiée", souligne Bernard Michel. "Nos effectifs peuvent désormais se charger de toute une série de choses pour lesquelles nous devons avoir recours, hier, à un spécialiste en téléphonie, par exemple lorsque nous voulions créer un nouvel utilisateur ou encore déplacer ou installer des postes. Une connexion réseau suffit pour activer un téléphone. C'est impossible en téléphonie classique. Pour des tâches plus complexes, telles qu'une extension du réseau par exemple, nous ferons appel à Dimension Data. Mais, dans l'ensemble, la gestion d'un tel réseau unifié a beaucoup gagné en clarté et en efficacité financière".

Le nouveau système téléphonique génère également des avantages pour les utilisateurs finaux, notamment une plus grande mobilité. Bernard Michel : "Nos collaborateurs peuvent désormais obtenir une connexion via n'importe quel appareil, à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, et reçoivent dès lors automatiquement les appels qui leur sont destinés. Le logiciel Cisco SoftPhone accentue encore cette mobilité. Il vous procure en effet une application logicielle, avec téléphone IP, sur votre PC et vous permet de continuer à recevoir des appels en dehors de la société si vous disposez d'une bonne connexion Internet. Nous sommes en train de tester ce système afin, demain, de pouvoir éventuellement faciliter le travail à domicile ou à l'étranger".

"Nous appliquons également le principe d'une clôture systématique des sessions chaque soir de telle sorte que personne ne puisse utiliser les systèmes abusivement. Ils ne fonctionnent plus alors que pour des appels d'urgence. Nous avons par ailleurs instauré un système de cascade qui relaie automatiquement vers un(e) collègue les appels entrants destinés aux absents. Nous sommes ainsi toujours en mesure de répondre aux demandes urgentes de clients", ajoute Bernard Michel.



A ses yeux, le principal avantage du nouveau réseau unifié réside dans le fait que le Ducroire dispose désormais d'une infrastructure flexible lui permettant de développer et de supporter, demain, de nouvelles applications. "Tout est possible. Maintenant que notre installation est opérationnelle, nous en évaluons les possibilités dans le contexte de nos activités. Nous vérifierions par exemple si nous pouvons installer un réseau sans-fil, tant pour les transferts de données que pour la téléphonie. Dans la mesure où données et voix utilisent le même réseau, c'est parfaitement faisable, sur base d'un matériel commun. Mais l'intégration avec le réseau IP peut encore aller plus loin. Nous devrions également être en mesure de simplifier la gestion du bâtiment en connectant au réseau les systèmes destinés au chauffage, à l'alarme antivol, au contrôle d'accès, à la détection incendie et à la vidéosurveillance. Il devient alors possible de tout surveiller et contrôler à distance, d'être averti plus rapidement dès que quelque chose d'inhabituel se produit et d'intervenir directement en cas d'accidents, voire pour les prévenir", témoigne Bernard Michel.

Terminons en soulignant que le Ducroire projette également, à terme, de louer une partie de son bâtiment à d'autres organisations. "Nous n'utilisons qu'une partie des bureaux et nous avons à notre disposition une bonne architecture, apte à prester des services d'informations, de communications et autres services pratiques à d'autres locataires. Nos commutateurs Cisco nous permettent par ailleurs de créer des virtual LAN, ou sous-réseaux distincts, sur notre réseau physique, autorisant ainsi la coexistence de flux de données spécifiques strictement isolés. De cette manière, nous pouvons garantir l'intégrité des données de chacun, tant pour les données numériques, la voix que la vidéo", conclut Bernard Michel.

**Corporate Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
www.cisco.com  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 526-4100

**European Headquarters**  
Cisco Systems Europe  
11, Rue Camille Desmoulins  
92782 Issy Les Moulineaux  
Cedex 9  
France  
www.cisco.com  
Tel: +33 1 58 04 60 00  
Fax: +33 1 58 04 61 00

**Americas Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
www.cisco.com  
Tel: 408 526-7660  
Fax: 408 527-0883

**Asia Pacific Headquarters**  
Cisco Systems Australia, Pty., Ltd  
Level 17, 99 Walker Street  
North Sydney  
NSW 2059 Australia  
www.cisco.com  
Tel: +61 2 8448 7100  
Fax: +61 2 9957 4350

Cisco Systems has more than 190 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the [Cisco.com Website at www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China • Colombia • Costa Rica • Croatia • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE  
Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia  
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Singapore  
Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela