



Frank Weiler
Ingénieur au Département
réseaux et communications
du Service TIC de la Ville de
Luxembourg

CASE STUDY – VILLE DE LUXEMBOURG

Equiper la Ville de Luxembourg d'une plateforme de gestion des ressources mobiles.



LEUR OBJECTIF

Le Service des technologies de l'information et de la communication (TIC) de la Ville de Luxembourg a fait appel à Telindus et sa société sœur Tango pour garantir aux utilisateurs un service et un support de haute qualité en matière de téléphonie mobile.



LE DÉFI

«Pendant longtemps, les différents services de la Ville ont géré eux-mêmes leurs besoins en téléphonie mobile, avec pour corollaire la coexistence de plus de 50 comptes client différents auprès de notre opérateur», se remémore Frank Weiler, ingénieur au Département réseaux et communications du Service TIC de la Ville de Luxembourg. «Il était évidemment impossible, dans ces conditions, d'avoir une vision claire et exhaustive des coûts et des besoins». Pour évaluer à sa juste mesure la portée du projet impulsé par le Département réseaux et communications, il faut avoir à l'esprit que la mission de celui-ci ne se limite pas à la gestion des utilisateurs «humains», mais qu'elle s'étend à la prise en charge des éléments d'infrastructure appartenant à la Ville : autobus et aubettes du réseau de bus municipaux, stations de pompage, sources et châteaux d'eau du service des eaux, horodateurs et systèmes de guidage des parkings, notamment. Tous ces équipements sont dotés d'une carte SIM permettant la collecte de différents types de données télémétriques.

C'est dans ce contexte que le Service TIC de la Ville de Luxembourg, soucieux d'améliorer à la fois gestion des coûts et qualité de service, a confié à Telindus la mise en place d'une solution de gestion centralisée de ses moyens de téléphonie mobile. «Il nous est rapidement apparu que Telindus était le seul partenaire capable d'apporter une réponse adaptée à nos besoins», souligne Frank Weiler.

LES SOLUTIONS

«Pour accélérer les interventions sur les mobiles, nous avons choisi d'adapter notre intranet de support pour qu'il puisse être interconnecté directement avec les systèmes de Tango», explique Frank Weiler. Réactivité accrue, intégrité de l'information et amélioration de la qualité des services rendus aux utilisateurs figuraient également au cahier des charges.

Un gros effort d'inventaire a été fourni conjointement par les deux partenaires avant d'entamer les travaux d'interconnexion proprement dits, lesquels ont abouti à la mise en place d'une plateforme de gestion centralisée du parc mobile. «Cette solution nous offre une vue en quasi temps réel sur notre consommation, ce qui est primordial pour nous», commente Frank Weiler. «Auparavant, nous disposions de forfaits pour chaque abonnement, ce qui engendrait des dépenses beaucoup trop importantes par rapport à nos besoins réels. Avec la solution apportée par Tango, nous avons pu diviser par deux nos coûts de téléphonie mobile», témoigne-t-il.

LES RÉSULTATS

Frank Weiler ne cache pas sa satisfaction : «Un an après le démarrage du projet, la plateforme est en phase d'exploitation et nous pouvons mesurer pleinement la valeur ajoutée qu'elle nous apporte». Le Département réseaux et communications rend de plus en plus de services aux utilisateurs à travers leurs smartphones, en lieu et place des outils informatiques traditionnels. La plupart des équipements d'infrastructure appartenant à la Ville de Luxembourg étant dotés d'une carte SIM embarquée, le nombre d'abonnements auprès de Tango est passé à plus de 500. «Et nous n'en sommes qu'au début», ajoute Frank Weiler. «La plateforme mise en place par Telindus devrait connaître une forte montée en charge à moyen et long terme.»

LES BÉNÉFICES POUR VILLE DE LUXEMBOURG

- Gestion des coûts efficace et transparente
- Amélioration du service rendu aux utilisateurs
- Gestion centralisée à travers une console unique
- Vue claire sur les usages actuels et les besoins prévisionnels
- Services encadrés par des SLA qui en garantissent la disponibilité



DÉCOUVREZ LEUR HISTOIRE

“

Maintenant que la solution est en phase d'exploitation, nous pouvons mesurer pleinement la valeur ajoutée qu'elle nous apporte. Les utilisateurs apprécient particulièrement le gain en réactivité et en flexibilité dont ils bénéficient

FRANK WEILER – Ingénieur au Département réseaux et communications du Service TIC de la Ville de Luxembourg

VILLE DE LUXEMBOURG EN BREF

Pour exécuter toutes les missions d'une administration communale au service des résidents de la Ville, la Ville de Luxembourg compte une cinquantaine de services administratifs, techniques, culturels, sociaux et socio-pédagogiques.