

Un cabinet d'avocats découvre de nouveaux moyens de gagner en efficacité pour tous ses bureaux au pays grâce à la solution de convergence IP de Bell.

Lorsque le cabinet d'avocats McCarthy Tétrault décida de déménager son bureau de Montréal en 2006, il vit une occasion de repenser sa stratégie en matière de télécommunications. En élaborant une structure de soutien pour son nouveau bureau, le cabinet réalisa rapidement qu'en adoptant une approche centralisée, il serait en mesure de regrouper et d'uniformiser la gestion de ses télécommunications dans tous ses bureaux. De concert avec Bell, McCarthy Tétrault créa une infrastructure de communications à l'échelle de toute l'entreprise; elle augmenta son efficacité et simplifia la gestion des ressources TI.

À propos de McCarthy Tétrault

McCarthy Tétrault est un des plus importants cabinets d'avocats du Canada. Il s'est spécialisé dans le droit commercial intégré, les litiges, le droit fiscal, le droit immobilier et la législation du travail et de l'emploi, tant à l'échelle nationale qu'internationale. Plus de 700 avocats travaillent pour le cabinet dans ses six bureaux au Canada, situés à Vancouver, Calgary, Toronto, Ottawa, Montréal et Québec ; de plus, le cabinet a un bureau à Londres, au Royaume-Uni.

Le défi : une infrastructure fragmentée

Depuis de nombreuses années McCarthy Tétrault utilisait une infrastructure de télécommunications désuète et, avec le temps, celle-ci s'était de plus en plus fragmentée. Comme chaque bureau était responsable de ses propres besoins en matière de télécommunications, l'âge et le type de l'équipement utilisé variaient d'un bureau à l'autre. Selon leur emplacement, les bureaux faisaient appel à des fournisseurs de télécommunications différents pour leurs systèmes téléphoniques.

« Depuis longtemps, ils géraient leurs systèmes téléphoniques à l'échelle locale », explique M. Thomas Oakes, directeur principal des TI chez McCarthy Tétrault.

Lors d'une initiative en prévision du bouge de l'an 2000, des améliorations furent apportées aux micrologiciels des systèmes des bureaux. Elles apportèrent une certaine uniformisation. Quatre des plus grands bureaux étaient dotés de systèmes de messagerie vocale qui utilisaient de l'équipement téléphonique plus ancien, tandis que deux bureaux de moindre taille employaient des systèmes isolés utilisant une technologie différente.

Lorsque McCarthy Tétrault se prépara à déménager son bureau de Montréal en 2006, M. Oakes décida que le moment était venu de repenser le système des télécommunications. « Nous savions qu'il était très avantageux de restructurer nos services de voix et de données. Comme Montréal avait un de nos plus grands bureaux et que le déménagement exigeait le remplacement de tout l'équipement de télécommunications existant, l'occasion était idéale pour réunir les services de voix et de données en un seul réseau.

La solution : créer une plus grande cohésion avec la convergence IP

Avant de déménager, un des objectifs consistait à préinstaller autant d'équipement téléphonique nouveau que possible. « Le remplacement du système téléphonique accéléra tout le processus », affirme M. Oakes. « Nous nous rendions compte qu'il était préférable de bâtir quelque chose à l'échelle de l'entreprise, et non de retourner aux systèmes de bureau locaux que nous utilisions dans le passé. »

« La stratégie des télécommunications IP procure à nos utilisateurs internes des outils de communication plus faciles et plus intuitifs afin de mieux répondre à leurs clients. Elle facilite également la gestion des TI. »

– M. Thomas Oakes
Directeur principal des TI
McCarthy Tétrault



Après avoir défini les exigences et évalué les soumissions des différents fournisseurs, nous avons décidé d'utiliser le service RPV IP de Bell, solution qui était basée sur un réseau IP privé étendu. « Nous cherchions à modifier notre réseau étendu et à mettre en œuvre le système de Bell afin de soutenir la voix sur IP », affirme M. Oakes. « Tout cela devait être effectué avant le déménagement. »

Comme il s'agissait d'une solution d'entreprise, le projet nécessitait la centralisation d'une grande partie de la technologie de soutien à Toronto. Une fois cette structure de soutien en place, le cabinet était prêt à déployer les nouveaux systèmes de messagerie vocale et de téléphonie IP.

Après quelques modifications initiales et après avoir formé les utilisateurs pour les nouveaux systèmes téléphoniques, McCarthy Tétraut déploya graduellement le système dans les autres bureaux. L'équipement des télécommunications fut remplacé dans chaque site, et les anciens systèmes furent enlevés. Le renouvellement étant terminé à l'échelle nationale, le service RPV IP relie les six bureaux, permettant ainsi de centraliser la gestion.

Selon M. Oakes, cette interconnectivité comporte plusieurs avantages. « Nous disposons désormais d'une plate-forme centralisée et perfectionnée qui nous permet de créer de nouvelles applications. »

Parmi les autres avantages, le système IP permet les appels directs entre les bureaux qui ne composent que des numéros de poste de six chiffres. Il est même plus facile d'accéder au soutien technique. « Le système est très convivial », affirme M. Oakes. « Plutôt que de devoir parcourir des menus complexes pour acheminer leurs appels, les utilisateurs n'ont qu'à composer un numéro de poste de six chiffres. »

Chaque téléphone comprend un annuaire de tous les employés du cabinet, et un écran tactile facilitant la connectivité. En outre, le nouveau système de messagerie unifié intègre la messagerie vocale et les courriels dans un seul système, ce qui rend l'accès plus facile.

« En offrant un outil de communication plus convivial et plus intuitif, nous améliorons la productivité de nos utilisateurs internes », dit M. Oakes. Par exemple, les avocats pourront répondre plus rapidement aux

clients, car le délai de réception des messages sera moindre (dans la minute suivant son enregistrement). Des plans sont également prévus pour intégrer la messagerie unifiée aux appareils numériques personnels.

Le système comporte également divers avantages indirects qui ne sont pas nécessairement perceptibles par les utilisateurs courants, ajoute-t-il. « La gestion centralisée nous permet de contrôler les frais, de rassembler les ressources et de réduire la complexité de l'équipement nécessaire. Elle nous a permis de centraliser les compétences nécessaires pour soutenir la téléphonie IP, ce qui rend le service offert aux clients internes plus efficace. Un responsable du soutien technique peut désormais répondre aussi facilement aux utilisateurs de Calgary qu'à ceux de Vancouver ou de Toronto. »

Bell : l'expérience est importante

M. Oakes affirme qu'au moment de chercher un fournisseur de solutions, « Bell nous offrait tout ce dont nous avons besoin et, en plus, des services à valeur ajoutée. Bell possède des connaissances approfondies en termes de processus tant techniques que commerciaux. »

M. Oakes ajoute que la couverture nationale constitua également un facteur déterminant dans la décision. « Lorsque vous possédez un réseau étendu qui soutient un système de téléphonie d'entreprise IP, la couverture nationale devient une nécessité, et Bell était en mesure d'offrir un très bon service dans les régions où la majorité de nos utilisateurs étaient situés. »

Tout au long de la mise en œuvre du projet, Bell nous a fourni la technologie, les services de conception, l'installation des principales composantes et le soutien technique. Bell continue de nous offrir des services professionnels pour les mises à niveau et les autres besoins du système au fur et à mesure que le système évolue. McCarthy Tétraut travaille également avec Bell afin de choisir des partenaires au Royaume-Uni capables d'installer le nouveau système dans son bureau de Londres.

Selon M. Oakes, avec l'infrastructure en place nous n'avons encore fait qu'effleurer toutes les possibilités du système IP. « Nous cherchons constamment à développer de nouvelles méthodes avec Bell, et il nous reste encore beaucoup à accomplir. »

Pour plus d'information, communiquez avec votre conseiller de Bell, votre partenaire certifié de Bell ou visitez bell.ca/IP

