



## *Projet de ToIP* **Les Clés de la Réussite**

Salon Entreprissimo – 25 novembre 2009



## Plan de la présentation



- Pourquoi le choix de la technologie sur IP ?
- Pourquoi certains projets de TOIP échouent-ils ?
- Quelles sont les clés de la réussite ?
- Conclusion

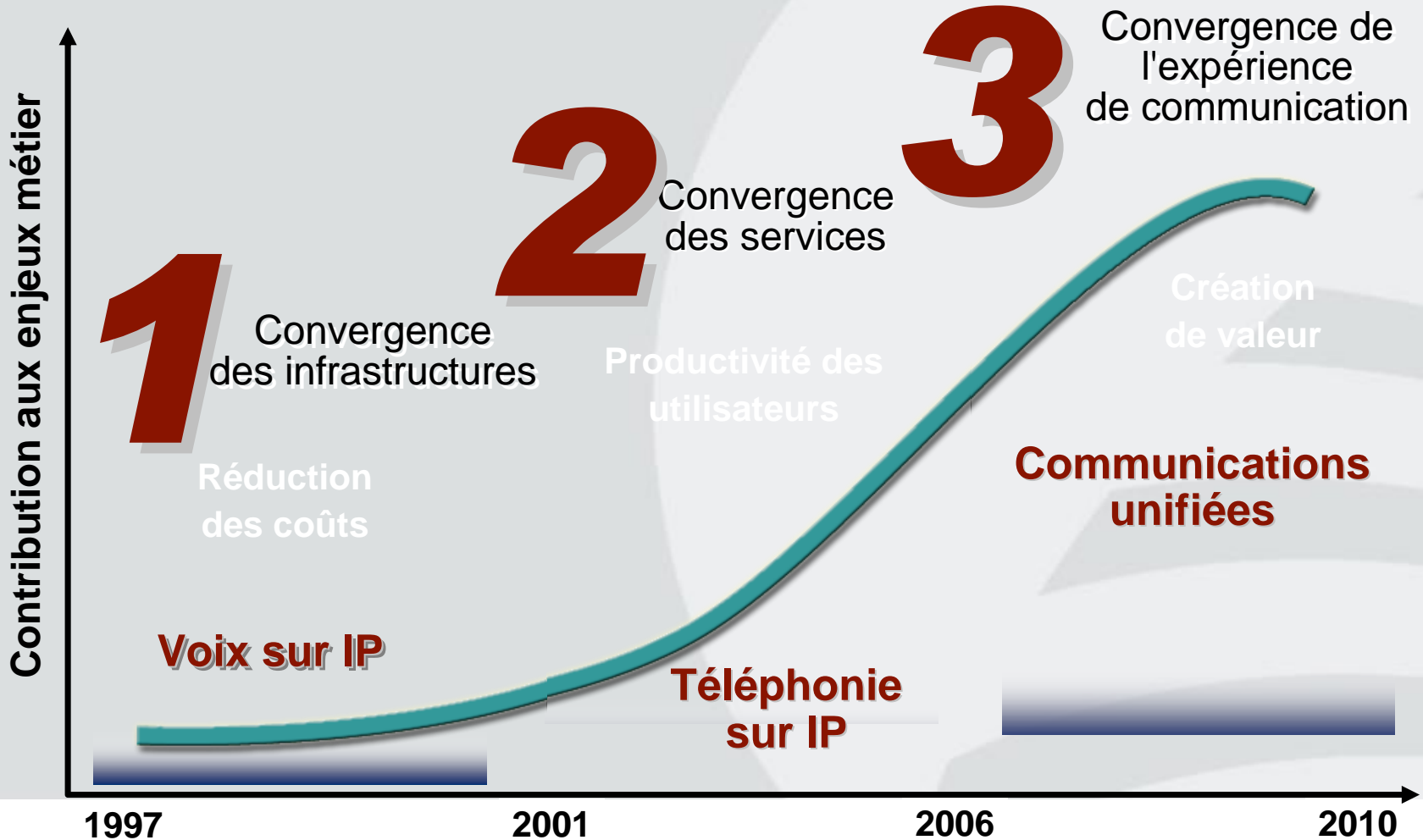


## ***Pourquoi le choix de la technologie sur IP ?***

Salon Entreprissimo – 25 novembre 2009



# Pourquoi le choix de la technologie sur IP ?





## Pourquoi le choix de la technologie sur IP ?



- Obsolescence des matériels existants
- Technologies matures
- Réduction des coûts
- Consolidation de systèmes hétérogènes
- Normalisation
- La possibilité d'évoluer vers des services à valeur ajoutée
- Axe de développement des constructeurs
- Fusion des équipes IT



## ***Pourquoi certains projets de TOIP échouent-ils ?***

Salon Entreprissimo – 25 novembre 2009



## Pourquoi certains projets de TOIP échouent-ils ?



### ■ Des projets plus complexes

#### ■ Il y a 15 ans

- Téléphonie gérée par les moyens généraux
- Projets indépendants
- Pas d'interaction avec les autres services
- Des utilisateurs pliés aux capacités produit

#### ■ Aujourd'hui

- Mutualisation des infrastructures
- Impacts et interactions avec l'existant
- Un projet global d'entreprise
  - Réseau
  - Infrastructure
  - Téléphonie
  - Sécurité
  - SI
- Outil orienté vers l'utilisateur



## Pourquoi certains projets de TOIP échouent-ils ?



- Quand peut-on considérer qu'un projet TOIP est un échec ?
  - Mauvaise qualité des communications
    - Coupures fréquentes
    - Impossibilité de joindre ses interlocuteurs
  - Non adéquation entre les services et les besoins
  - Non appropriation des nouvelles fonctionnalités par les utilisateurs
  - Migration chaotique



## Pourquoi certains projets de TOIP échouent-ils ?



### ■ Pourquoi ces échecs ?

- Confluences des nouvelles technologies : Sécurité, réseau, informatique et telecom
  - De nouvelles compétences pas toujours présentes dans les entreprises
- Abstraction des pré-requis ou non prise en compte de l'existant
- Mauvaise estimation de l'impact des nouvelles solutions sur le SI et sur les utilisateurs



## ***Quelles sont les clés de la réussite ?***

Salon Entreprissimo – 25 novembre 2009



## Quelles sont les clés de la réussite ?



- L'audit, une phase préparatoire indispensable
  - Etat de l'existant
    - **Technique** : connaître son point de départ
    - **Gestion** : connaître les besoins du service informatique
    - **Utilisateurs** : connaître la cible fonctionnelle
    - **Axes stratégiques** : centralisation, économie ...
  - En résulte
    - Des choix d'architecture
    - Des choix d'équipement
    - Une projection budgétaire
    - Rédaction d'un cahier des charges



## Quelles sont les clés de la réussite ?



- La conception de l'architecture
  - Choisir les briques techniques qui répondent aux besoins et enjeux
    - Quelle architecture pour une administration simplifiée
    - Quelle architecture pour une rationalisation des coûts optimale
    - Quelles briques techniques pour une mobilité accrue
    - ...
  - Définir les impacts sur le SI et les modifications éventuelles (conception d'un dossier d'ingénierie)
    - Modification de règles de pare-feu
    - Création d'un plan d'adressage
    - Mutualisation de la base AD ou LDAP
    - CTI sur applicatif métier
    - ...



## Quelles sont les clés de la réussite ?



- La gestion de projet
  - Implication des équipes IT : Réseau, Télécom et Sécurité
  - Pilotage des nombreux acteurs internes et externes
  - Gestion des phases d'intégration et de validation
    - Maquettage de solution
    - Validation des cahiers de test
  - Gestion de la migration
    - Gestion des étapes
    - Gestion des retours arrières
    - Validation de bon fonctionnement post bascule
    - Suivi de montée en charge



## Quelles sont les clés de la réussite ?



- Faire vivre son projet de TOIP
  - Mise en place de système de reporting
  - Adaptation de l'infrastructure en fonction de l'évolution des besoins
  - Maintenir le système en condition opérationnelle
  - Optimiser les performances

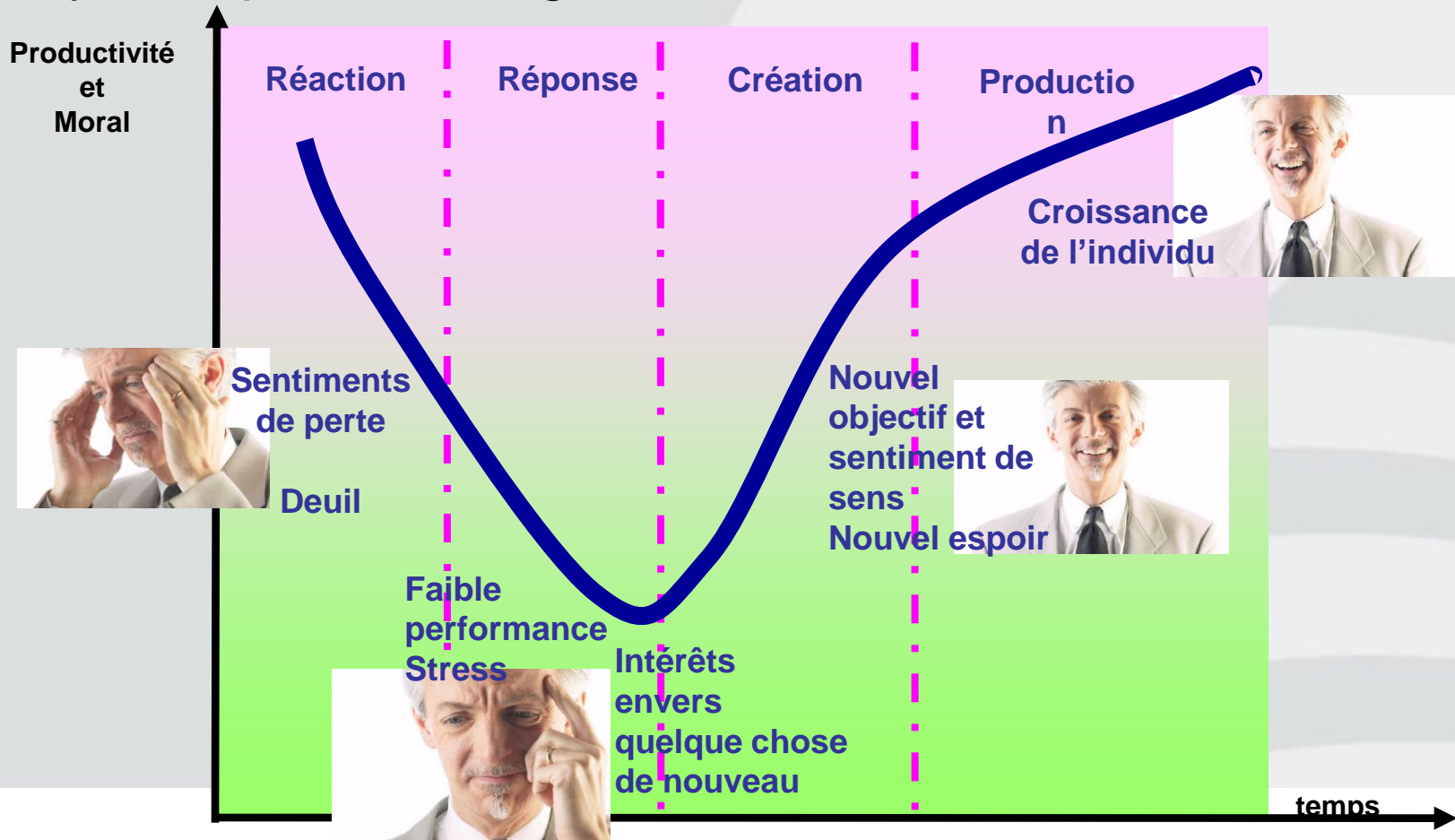


## Quelles sont les clés de la réussite ?



- Mettre l'humain au cœur du projet

## ■ La dynamique du changement





## Quelles sont les clés de la réussite ?



- Conduite du changement en amont du projet
  - Identification des différents acteurs
  - Déterminer les médias de communications auxquels les différents acteurs sont sensibles
    - En phase avec la culture d'entreprise
    - Les différentes générations au sein de l'entreprise
  - Impliquer tous les acteurs en amont du projet :
    - Participation des acteurs à la construction du projet
    - Identification des besoins par des entretiens
    - Communication autour du projet afin qu'il soit visible



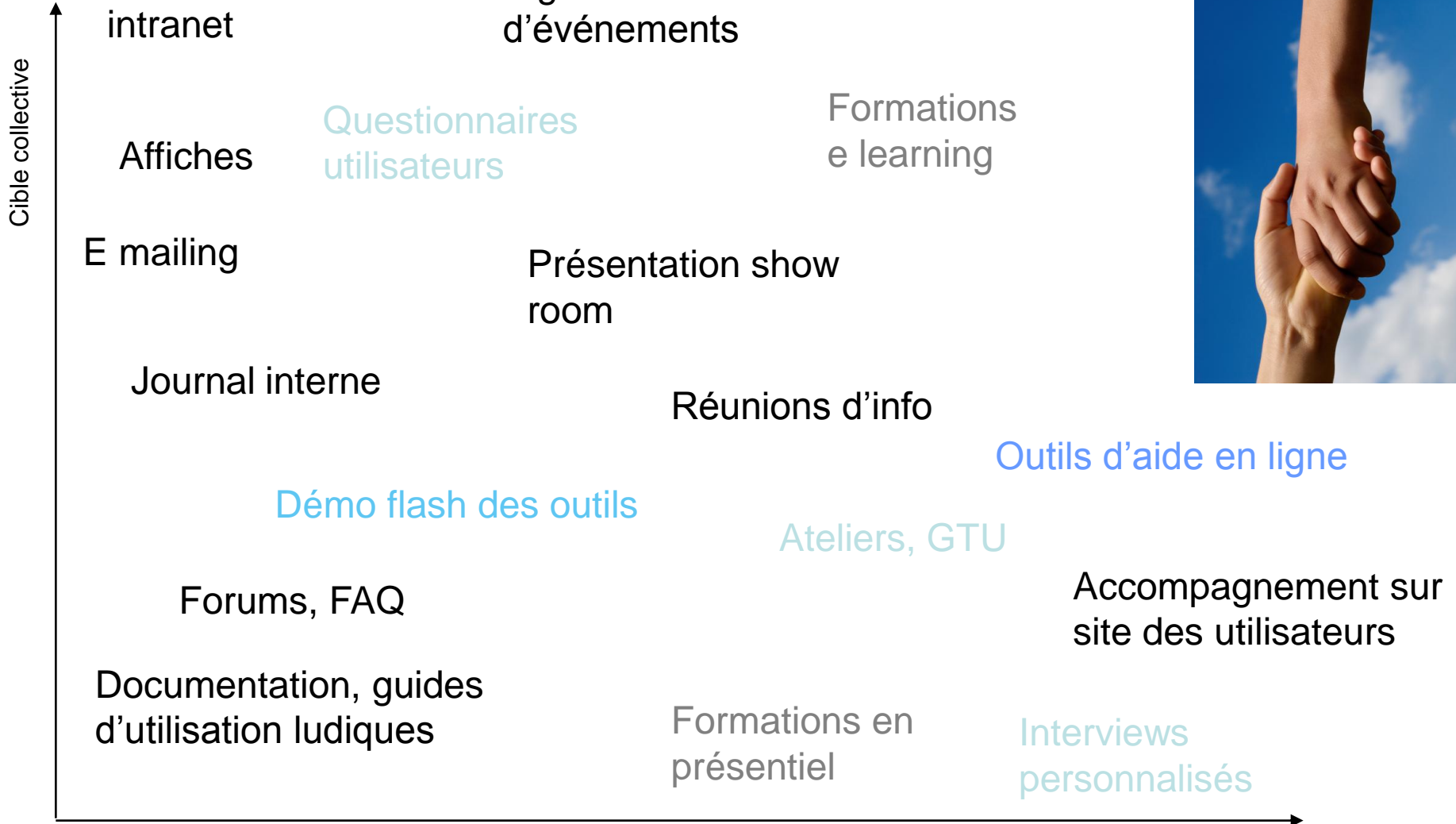
## Quelles sont les clés de la réussite ?



- Conduite du changement lors du déploiement
  - Préparer l'équipe IT
    - Formation de l'équipe pour répondre aux problématiques
    - Assister l'équipe durant le déploiement ( Helpdesk, assistance sur site,...)
  - Former les utilisateurs
  - Se remettre en cause durant toute la phase de la conduite du changement
    - Identifier des indicateurs pour mesurer l'efficacité de la conduite
    - Suivre les indicateurs
    - Améliorer les phases de conduite du changement ( Changer le média de communication, améliorer les programmes de formation, etc.. )



# Exemples d'outils





## ***Conclusion***

Salon Entreprissimo – 25 novembre 2009



## Définition



- La réussite d'un projet de ToIP passe par deux aspect
  - Technique
    - Maîtriser l'existant et en tenir compte
    - Intervenir sur tous les domaines du SI
    - Adapter la solution aux enjeux et besoins
    - Piloter le projet
  - Humain
    - Impliquer l'utilisateur au plus tôt
    - Tenir compte de ses besoins
    - L'accompagner avant, pendant et après le déploiement



## Quelles sont les clés de la réussite ?



### Technologie

- Audit
- Etudes
- Intégration
- Déploiement
- Recette
- ...

#### REUSSITE TECHNIQUE

Gestion de projet avec gestion des risques et migration maîtrisée

### Humain

- Information Générale
- Audit
- Communication par typologie
  - Formation
  - Informations
  - Maquette
- Assistance à la mise en service
- Cellule d'aide à la prise en main

#### REUSSITE HUMAINE

Conduite du changement





Définition



## Questions/Réponses