



## La Chambre de Commerce de Flandre orientale profite de télécommunications dont rêvent les entreprises.



Le **Voka** est le réseau flamand d'entreprises qui comprend le Vlaams Economisch Verbond (VEV) et 8 Chambres de Commerce. Il représente 18.000 sociétés – 62% de la valeur ajoutée en Flandre et 62% des emplois dans le secteur privé. Le principal objectif du Voka est de créer un climat propice aux entreprises et de défendre leurs intérêts généraux. Le Voka propose une palette de services à ses membres : défense de leurs intérêts, élaboration de positions, réseautage et prestations diverses (notamment sous la forme d'un guichet d'entreprise, de formations, cours, programmes en matière d'emploi, initiatives internationales et séances d'information). L'un des projets les plus spectaculaires est le projet pédagogique étendu 'Plato'. La Chambre de Commerce de Flandre orientale emploie 55 personnes réparties entre 4 sites (Dendermonde, Gent, Oudenaarde et Aalst). Cette chambre représente au total 3.000 entreprises.

L'excellence du service à la clientèle offert par Telenet Solutions favorise un partenariat étendu avec les 8 Chambres de Commerce.

L'accessibilité est un facteur décisif pour la réussite d'une entreprise. Il est donc naturel que le Voka, l'organisation qui représente une grande partie des entreprises flamandes, accorde tant d'attention aux télécommunications. C'est ce qui explique les liens de coopération étroits qu'ont tissés les chambres de commerce et Telenet, fournisseur de télécommunications pour les entreprises.

Le Voka, le réseau flamand des entreprises, comprend le Vlaams Economisch Verbond (VEV) et 8 Chambres de Commerce. Les chambres régionales sont des organismes indépendants, qui entretiennent une collaboration étroite dans différents domaines, dont l'informatique. Si chaque Chambre a son droit de décision dans le choix de ses fournisseurs, cela ne les a pas empêchées de décider, entre 2004 et 2005, d'adopter conjointement les solutions de télécommunications de Telenet. La qualité des produits et services de ce fournisseur n'était qu'une des raisons à l'origine de cette décision. « Il existe une grande affinité entre nos organisations », rappelle Johan Browaeys, directeur régional pour les Ardennes flamandes et responsable des Achats et de l'IT. « Notre relation avec Telenet et sa division B-to-B Telenet Solutions est un vrai partenariat. C'est ainsi que nous œuvrons ensemble à l'organisation d'événements, par exemple. »

### Centralisation du parc informatique grâce aux liaisons à fibre optique

Le Voka Oost-Vlaanderen a décidé de faire appel à Telenet pour la communication des données, la téléphonie et l'Internet. Le fournisseur de télécommunications a commencé par analyser les besoins des 4 sites (Dendermonde, Gent, Oudenaarde et Aalst) et a élaboré pour chacun d'eux une solution optimale. C'est le site de Dendermonde, qui sert »





Chez Telenet, nous pouvons poser toutes nos questions à un seul interlocuteur. Cela évite les pertes de temps et c'est précisément ce que nous recherchons, tant pour nous-mêmes que pour les entreprises que nous représentons.

**Johan Browaey**, Directeur régional pour les Ardennes flamandes et responsable des Achats et de l'IT



de carrefour pour toutes les applications informatiques de la Chambre de Commerce de Flandre orientale, qui affichait les exigences les plus rigoureuses. « Tous les programmes informatiques tournent sur les serveurs de Dendermonde », explique Tom L'Ecluse, informaticien à la Chambre de Commerce de Flandre orientale. « C'est pourquoi ce site a été directement relié au réseau à fibre optique de Telenet et aux autres sites par le biais d'une connexion IP-VPN MPLS. Depuis le début de notre collaboration avec Telenet Solutions il y a quatre ans, jamais encore nous n'avons connu une seconde d'inaccessibilité. Nous avons également conclu les contrats de services (Service Level Agreements) nécessaires. En ce qui concerne les sites de Gent, Oudenaarde et Aalst, une liaison DSL suffit. » En matière de téléphonie, le Voka Oost-Vlaanderen fait appel à Telenet pour les numéros de services et pour le trafic téléphonique courant.

## Le défi

- Développer une relation solide avec un partenaire en télécommunications
- Centraliser le parc informatique en un seul endroit

## La solution

- Réseau IP-VPN MPLS pour la communication de données entre le site de Dendermonde et les autres sites
- Liaison à fibre optique vers le nœud informatique de Dendermonde, supportée par des SLA
- Connexions DSL vers les autres sites
- Liaison Internet iFiber
- Téléphonie et numéro de service Telenet

## Les avantages

- Excellent service et flexibilité optimale
- Un seul interlocuteur pour toutes les questions
- Quatre années sans panne
- Voies d'évolution suffisantes pour supporter de futurs projets

## Un seul interlocuteur pour toutes les questions

La différence la plus frappante par rapport au fournisseur de télécommunications précédent ne se situe cependant pas au niveau technique. « Il va de soi qu'une infrastructure pleinement opérationnelle est indispensable, mais pour une organisation comme le Voka, la communication avec les fournisseurs est capitale », poursuit Johan Browaey. « Et c'est précisément à ce niveau que Telenet Solutions se différencie brillamment de ses concurrents. Avec Telenet Solutions, tout se passe via un seul interlocuteur. » Telenet Solutions a pu faire preuve de sa formidable réactivité à un moment où la communication avec le nœud informatique de Dendermonde n'était pas assez fluide. Un coup de fil à Telenet Solutions a suffi pour que la capacité de la liaison soit portée de 2 Mbps à 4 Mbps en un temps record ! « Nous pouvons augmenter la bande passante jusqu'à 100 Mbps sans rien changer à l'infrastructure », précise Tom L'Ecluse. Autre point à souligner : le bureau de Dendermonde fait aussi office de Telenet Hotspot. Comme dans 1.300 autres endroits en Belgique, chacun peut, à l'aide d'une carte prépayée ou d'un abonnement, surfer sur le net dans les locaux de la Chambre de Commerce. Comme beaucoup de formations sont organisées ici pour les jeunes entrepreneurs, c'est un endroit idéal pour se familiariser avec les solutions de Telenet Solutions. Parallèlement, le personnel du Voka Oost-Vlaanderen utilise lui aussi ces hotspots. Chacun y trouve donc son compte.

## VoIP et plus de travail à domicile

En ce qui concerne l'avenir, le Voka Oost-Vlaanderen s'intéresse aux possibilités du Voice over IP (VoIP). « Pour le réseau télécom, Telenet Solutions nous a déjà assuré que cela ne posait aucun problème », rappelle Johan Browaey. « Mais nous aimerions envisager ce système pour le travail à domicile également. Dans le cadre de certains projets, nous essayons de travailler avec d'autres Chambres de Commerce. Comme nous sommes tous clients du même fournisseur pour nos télécommunications, nous pouvons très bien concevoir certains systèmes en commun. »