

## Amélioration des services à la clientèle : une nouvelle solution de téléphonie IP pour la Compagnie Ivoirienne d'Électricité

Fonctionnement continu garanti  
grâce à une mise en oeuvre par étape  
du nouveau système



La Compagnie Ivoirienne d'Électricité (CIE) est responsable de la production, du transport et de la distribution de l'électricité sur l'ensemble du territoire de

la République de Côte d'Ivoire. Elle exploite une quarantaine de sites répartis sur l'ensemble du territoire. Forte de 3.700 collaborateurs et desservant

766.000 clients, la CIE s'est réorganisée en optant pour une décentralisation de ses structures. C'est dans ce contexte que la Compagnie a entrepris de renouveler les autocommutateurs du Grand Réseau d'Abidjan (GRA).  
**Bénéfices de l'opération :**  
une interopérabilité optimale des facultés, une messagerie vocale, une taxation et un annuaire centralisé, une réduction des coûts en télécommunications.

### Une priorité : les services à la clientèle

Le GRA qui relie aujourd'hui dix sites CIE/SODECI (Société de Distribution d'eau de la Côte d'Ivoire) a été mis en

*« Nous avons d'excellentes perspectives en terme de part de marché avec l'ouverture d'éventuelles d'agences et nous sommes une référence sur la Côte d'Ivoire. Notre choix a été guidé avant tout par la qualité de la solution. Alcatel, dans ce domaine, s'est montré irréprochable. De plus, l'équipementier français dispose d'une excellente réputation pour son support et les services proposés. »*

*Koko Koffi, Directeur Adjoint du Transport d'Énergie et des Télécommunications de la CIE*



service en 1993. Les autocommutateurs installés depuis sont devenus obsolètes. Certaines des cartes électroniques utilisées ne sont plus fabriquées, si bien que la Compagnie se retrouve confrontée à des problèmes de maintenance et de pièces de rechange. Par ailleurs, l'un des objectifs majeurs de la CIE est de continuer à proposer un service optimal à sa clientèle. Voilà les raisons pour lesquelles la CIE a retenu une solution de téléphonie sur IP de dernière génération pour remplacer les autocommutateurs existants.

## Une solution sur mesure

La mise en place de cette solution de téléphonie sur IP pouvait s'effectuer selon deux options principales. La première consistait en une migration par étape : installation et mise en service de deux autocommutateurs IP,

un au siège de la CIE et un autre sur la base CIE de Niangon, avec ensuite mise en réseau de ces deux autocommutateurs avec les autres PBX du GRA, avec en plus la nécessité d'obtenir une interopérabilité optimale des facultés.

La deuxième option, qui a été choisie, consistait en l'installation et en la mise en service de dix serveurs de communication Alcatel OmniPCX Enterprise en réseau multisite avec un Centre de gestion (CG) doté d'un système de taxation à Cocody (Alcatel OmniVista 4760), avec un système de messagerie vocale également à Cocody (Alcatel OmniMessage 4635 Voice & Fax Messaging Server) et avec un annuaire centralisé au siège. Cette deuxième option a été confiée au Business Partenaire Alcatel, Comafrique Technologies, qui a pris en charge l'installation, la mise en service et la surveillance de la solution, et la formation de 8 techniciens au Centre de formation d'Alcatel à Brest (France).

## Une collaboration fructueuse à tout point de vue

Ce projet a été réalisé en collaboration avec le partenaire Comafrique Technologies, entreprise basée à Abidjan et spécialisée dans les outils de la communication informatique et téléphonique. Comafrique a fourni les accessoires de câblage pour ce projet et a été maître d'oeuvre pour l'installation, les tests et la mise en service qui a eu lieu en mai 2004.

## Bénéfices

Grâce à cette solution de téléphonie sur IP mise en oeuvre, les clients de la CIE et les opérateurs bénéficient de nouveaux services : entre autres,

recharge automatique des crédits de communication téléphonique, interopérabilité optimale des facultés, et messagerie vocale, taxation et annuaire centralisés. De plus, la CIE va réaliser d'importantes économies sur sa facture téléphonique. En effet, toujours grâce à cette solution, la CIE va désormais pouvoir se passer d'une partie des services télécoms dont la Compagnie Ivoirienne de Téléphone a le monopole.

## Les perspectives d'avenir

N'Diaye Mamadou, directeur du projet chez Comafrique Technologies, a fait la déclaration suivante : « Au niveau des produits, la CIE a opté pour une solution qui a fait ses preuves. La solution Alcatel est présente sur le marché depuis plusieurs années. Après la démonstration de cette solution à laquelle notre client (la CIE) a assisté en France, son impatience a été grande pour qu'elle soit mise en oeuvre sur son site ! »

La CIE veut maintenir et renforcer sa position de leader, et obtenir un nouveau marché de renouvellement de 5 autocommutateurs à haute fréquence. « Nous avons d'excellentes perspectives en terme de part de marché avec l'ouverture d'éventuelles d'agences et

nous sommes une référence sur la Côte d'Ivoire, » assure Koko Koffi, Directeur Adjoint du Transport d'Énergie et des Télécommunications de la CIE.

« Notre choix a été guidé avant tout par la qualité de la solution. Alcatel, dans ce domaine, s'est montré irréprochable. De plus, l'équipementier français dispose d'une excellente réputation pour son support et les services proposés. »

## L'enjeu

- Continuer à proposer un service optimal à la clientèle
- Mettre en oeuvre un système avec une interopérabilité optimale
- Réduire les coûts en télécommunications de la CIE
- Adopter une solution de haute technologie performante qui a fait ses preuves

## Solutions

10 serveurs de communication Alcatel OmniPCX Enterprise en réseau multisite avec :

- Alcatel OmniVista 4760 pour la gestion du réseau
- Alcatel OmniMessage 4635
- Un annuaire centralisé
- Servir 3.700 collaborateurs
- Recharge automatique des crédits de communication téléphonique
- Messagerie vocale, taxation et annuaire centralisés

## Avantages

- Renforcement de sa position de leader sur la Côte d'Ivoire
- Un service meilleur à la clientèle
- Interopérabilité optimale des facultés
- Réduction des coûts en télécommunications

*La CIE veut maintenir et renforcer sa position de leader.  
Elle compte obtenir un nouveau marché de renouvellement de 5 autocommutateurs HF.*

**Business Partner Info**

*Comafrique Technologies propose un département télécoms, véritable acteur du secteur des télécommunications à travers la fourniture de produits et services de communication en entreprise, les autocommutateurs téléphoniques numériques, les terminaux numériques et analogiques, les téléphones cellulaires et les systèmes de câblage intelligent d'immeubles. Ce département est un Alcatel Business Partner qui regroupe l'ensemble des compétences nécessaires pour aider les entreprises à bâtir une approche de communication personnalisée. Grâce à l'offre intégrée téléphonie/informatique de Comafrique Technologies, toute entreprise peut désormais être compétitive.*



[www.comafrique.com](http://www.comafrique.com)



May 2004 – Alcatel Business Systems – 32, Avenue Kléber – 92707 Colombes – France – tel : + 33 (0) 1 55 66 70 00 – [www.alcatel.com](http://www.alcatel.com) – RCS Paris B 602 033 185