La nouvelle frontière de l'enseignement

Plaider en faveur des enseignants, de l'apprentissage et d'un avenir prometteur en Alberta

The Alberta Teachers' Association

Skype Entreprise

En tant qu'association des enseignants de la province, l'Alberta Teachers' Association (ATA) veille à promouvoir et à faire avancer la cause de l'enseignement public, à baliser les normes qui régissent la profession enseignante et à défendre les droits de ses 47 000 membres. Cette étude de cas met en lumière la solution que ThinkTel a fournie à l'ATA pour l'aider à accomplir sa mission : aider les professionnels de l'enseignement à atteindre l'excellence pédagogique dans les salles de classe et les collectivités de l'Alberta.

Fondée en 1918

L'association d'origine a été mise sur pied il y a 100 ans, vers la fin de la Première Guerre mondiale, en 1918. Avec des milliers de jeunes Albertains déployés à l'étranger et sans normes d'enseignement professionnel ni association d'enseignants en place, l'enseignement se trouvait dans un état déconnecté dans la province. Les enseignants de l'Alberta se sont alors mobilisés et réunis entre professionnels au sein d'une association, l'Alberta Teacher's Alliance, devenue l'Alberta Teachers' Association en 1936.

Croissance rapide

Bien que l'association ait considérablement évolué au cours du dernier siècle, elle demeure fidèle à sa vision audacieuse et progressiste visant à aider et à représenter ses membres à travers l'énorme province de l'Alberta. Depuis des bureaux situés à Edmonton et à Calgary, une équipe innovatrice de 170 professionnels soutient plus de 47 000 enseignants et enseignants suppléants qui travaillent dans les 55 unités locales de l'ATA.

« Même si on ne fonctionne pas comme un centre d'appels traditionnel, nos membres peuvent nous appeler en tout temps, des quatre coins de la province. Dépendamment de ce qui se passe, on traite des douzaines, voire des centaines d'appels par jour. »

Chris Stogowski,
architecte d'infrastructure d'entreprise et chef d'équipe

« C'est rare que les gens pensent à la téléphonie, mais on utilise nos téléphones et nos courriels chaque jour pour communiquer. Si nos lignes tombent en panne, nos membres s'en aperçoivent. C'est pourquoi on planifie les choses pour assurer un temps d'arrêt minimal. »

Rester connecté

Même si l'association organise des réunions en personne, l'efficacité des technologies modernes permet aux employés de communiquer et de collaborer avec les membres de l'association de façon régulière et fréquente. La plupart des services offerts au quotidien à ses membres sont fournis par téléphone et par courriel. L'association se repose sur ces deux modes de communication pour accomplir différentes tâches comme répondre aux questions, résoudre des problèmes et gérer les programmes de qualification et de perfectionnement des enseignants.

La nouvelle frontière de l'enseignement

Téléphonie de premier ordre

Puisque les communications sont au coeur des activités de l'ATA, l'équipe de la technologie investit continuellement dans des solutions modernes pour fournir la meilleure expérience possible aux membres et aux employés. Une conversation sur la possibilité d'améliorer les services téléphoniques a mené à une réunion avec ThinkTel, un partenaire Microsoft et fournisseur de services de télécommunications. ThinkTel fournit des services de voix, de vidéo et de données transmis sur Internet aux entreprises, partout au Canada.

« À l'inverse des gros fournisseurs, ThinkTel est plus petit, agile et réactif. Dès qu'on a besoin de quoi que ce soit, ils sont là. Ils sont différents et ils nous conviennent mieux comme partenaire en affaires. »

« Nous avons pris le temps de nous familiariser avec la technologie et de la tester nous-mêmes, par des conférences téléphoniques et autres. Tout fonctionnait parfaitement et, avec le temps, nous avons été convaincus des avantages à en tirer. »

Validation de concept

L'association a reconnu que la solution de ThinkTel permettait d'éliminer les points de défaillance uniques de l'ancien système, tout en fournissant à son équipe technique une meilleure visibilité et un plus grand contrôle de son environnement technique. Après que l'équipe technique ait fait l'essai de la nouvelle plateforme et découvert à quel point elle fonctionnait bien, ils l'ont déployé avec confiance dans toute l'organisation.

« Notre plus grande préoccupation était l'équipement de passerelle média. Il nous fallait un spécialiste technique pour travailler sur cet équipement et configurer les règles, que les professionnels des TI ne connaissent habituellement pas. Nous sommes heureux de dire adieu à tout ce stress et à cette anxiété. »

La solution ThinkTel

Avec l'aide de ThinkTel, l'association a remplacé son système PRI-RNIS désuet par la solution de Jonction SIP de ThinkTel, qui a permis d'introduire des outils de collaboration modernes, dont Skype Entreprise. En adoptant une solution entièrement SIP, l'équipe technique a éliminé les maux de tête attribuables à la gestion technique et complexe de l'équipement de passerelle média utilisé par l'ancien système pour traduire la voix sur le SIP.

Accès suprême

Avec Think Accès, l'association a obtenu un circuit d'accès privé et dédié de ThinkTel servant à la Jonction SIP. Cette connexion privée maintient le trafic de l'association hors d'Internet, rehaussant ainsi la sécurité et les autres avantages tels que : bande passante garantie et dédiée, entente robuste sur les niveaux de service et surveillance, le tout dans une optique de « plusieurs services, un seul circuit ».

« Au lieu de s'inquiéter d'avoir à occuper le quart de nos lignes pour faire une conférence téléphonique, on utilise maintenant Skype Entreprise. Les employés peuvent réunir autant de personnes que nécessaire dans un appel. »

Utilisation de Skype

Les employés de l'association se sont bien adaptés à Skype Entreprise. Certains l'utilisent simplement pour les appels téléphoniques, tandis que d'autres mettent à profit les fonctionnalités avancées comme la vidéoconférence et la messagerie instantanée. L'équipe technique de l'ATA fournit à chaque employé une orientation sur Skype Entreprise, et les encourage ensuite à explorer les fonctionnalités comme bon leur semble.

Économies

Bien que la réduction des coûts ne fût pas la motivation principale de cette modernisation, l'association a réalisé d'importantes économies avec ThinkTel, surtout au niveau des frais d'interurbains. Dans une province couvrant un secteur de 660 000 kilomètres carrés, les économies s'accumulent rapidement! L'ATA estime que ses frais d'interurbains ont chuté d'environ 25 pour cent.

« Avec ThinkTel, on ne s'inquiète plus des points de défaillance uniques et de la possibilité de lignes occupées. Notre système téléphonique est maintenant plus robuste et flexible,...

...avec l'avantage de nous faire économiser plus de 40% qu'avec notre ancien fournisseur. »

« D'autres fournisseurs nous ont dit offrir du SIP, mais ce n'était pas du vrai SIP. ThinkTel a été en mesure de réduire le point de défaillance unique. »

Évolution

Pour une organisation comptant un nombre croissant de membres comme l'ATA, une solution évolutive supprime les obstacles potentiels à une croissance rapide et instantanée. Au lieu de devoir investir dans l'infrastructure des TI pour ajouter un autre accès PRI-RNIS ou remplacer les passerelles média devenues défectueuses par de nouvelles passerelles, ils peuvent aisément obtenir tous les services dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.

La différence ThinkTel

Avec ThinkTel, l'association profite également d'une tranquillité d'esprit grâce aux mesures additionnelles de reprise après sinistre et de redondance. Si quelque chose survient à l'un des bureaux ou que la ligne privée de l'ATA tombe en panne, les appels passeront par Internet, ce qui donnera à l'équipe technique le temps nécessaire pour comprendre le problème et y remédier.

Avantages

Collaboration — Les fonctionnalités de Skype Entreprise (comme la vidéoconférence, le clavardage continu et le partage de bureau) stimulent la collaboration et favorisent de meilleures communications.

Économies — En éliminant les frais de service et les coûts de connectivité, la solution de ThinkTel réduit grandement les frais d'interurbains de l'ATA — qui sont passés de 3600 $ à 2000 $ par mois!

Fiablilité — La Jonction SIP élimine les points de défaillance potentiels en établissant une connexion SIP directe avec le serveur de médiation sans nécessiter de passerelle supplémentaire.

Gérabilité — Le logiciel flexible et dynamique de ThinkTel permet à l'ATA de gérer ses propres utilisateurs et d'apporter des changements à son réseau, pour un gain de temps et d'argent.

Facilité de déploiement — Avec une perturbation des activités minime, voire nulle, ThinkTel a fait des outils de communication de prochaine génération une réalité pour l'ATA.

Évolutivité — En tant qu'abonné Office 365, l'ATA peut facilement ajouter de nouveaux services infonuagiques pour augmenter la garantie de disponibilité, la qualité d'appel et la performance.

Sécurité — La surveillance 24/7 et les plus récents protocoles de chiffrement et de sécurité contribuent à assurer la protection des données de l'ATA.

« La sécurité est toujours très importante, particulièrement avec les cyberattaques qui ont lieu partout dans le monde. Nos membres s'attendent à ce qu'on protège leur vie privée et leurs données, et c'est ce qu'on fait. Nous prenons la cybersécurité très au sérieux. »

Chris Stogowski,
architecte d'infrastructure d'entreprise et chef d'équipe

La nouvelle frontière de l'enseignement

10 raisons de choisir ThinkTel

Les fournisseurs ne s'équivalent pas tous! Nous sommes devenus le partenaire en téléphonie le plus renommé au Canada grâce à notre spécialisation et à notre expérience.

1. Chef de file	Le premier à avoir commercialisé les services SIP au Canada, ThinkTel est un partenaire de choix en téléphonie pour les entreprises Fortune 100, les gouvernements et les institutions.
2. Couverture mondiale	D'autres fournisseurs pourraient vous vendre un canal SIP pour chaque ville où vous voulez être, et les coûts montent rapidement! ThinkTel vous offre une Jonction SIP pour le monde entier.
3. Paiement à l'utilisation	À l'inverse d'autres services qui vous contraignent à des prix statiques, avec ThinkTel, vous ne payez que pour ce que vous utilisez. Le coût s'aligne sur vos besoins.
4. SureCall	Profitez d'une continuité opérationnelle absolue avec notre système de reprise par excellence. Géré de façon manuelle ou automatique, SureCall est offert gratuitement avec nos services.
5. Technologie	Notre réseau national de voix hautement redondant prend en charge plusieurs fournisseurs/chemins de réseau et jusqu'à huit passerelles IP en simultané.
6. Assurance de la qualité	Pour assurer une expérience exceptionnelle, nous testons l'équipement dont vous avez besoin pour la Jonction SIP dans notre laboratoire avant votre déploiement.
7. Compatibilité	ThinkTel utilise les meilleures technologies IPBX au monde. Nous sommes certifiés auprès d'au moins 30 marques d'équipement d'origine, dont Microsoft, Cisco, etc.
8. Axé sur le client	Nous collaborons avec vous pour déployer un service SIP qui convient à la taille de votre organisation et à vos besoins uniques, tout en optimisant vos capacités actuelles.
9. Agilité	Que votre organisation soit en croissance ou en quête de rationalisation, unifier vos communications dans le nuage vous procure la flexibilité nécessaire pour évoluer.
10. Expertise	ThinkTel s'est taillé une place de choix comme chef de file par des milliers de déploiements vocaux réussis. Nous apprécions la complexité des défis à relever!

Apprentissages

Pour toute organisation qui souhaite réduire ses coûts, améliorer la sécurité et moduler rapidement ses activités, l'histoire de l'ATA permet de tirer certaines leçons :

1. **La Jonction SIP fonctionne** – Entre de bonnes mains, la Jonction peut sabrer les coûts, améliorer l'expérience des clients et favoriser la croissance — tout en facilitant la gestion des TI.
2. **Préparer l'avenir** – Enrayer la dépendance à des systèmes et à de l'équipement désuets élimine des obstacles financiers pouvant nuire à la croissance de l'organisation.
3. **La sécurité d'abord** – En introduisant des mesures de reprise après sinistre et de redondance à son système téléphonique, l'ATA peut compter sur une meilleure continuité opérationnelle.

Crédits

Pour assurer une planification et un déploiement réussi, ThinkTel a mobilisé des experts issus de différentes équipes, de la prévente au service après-vente :

Michael LaMontagne,
MVP Microsoft

Mike McDonaugh,
gestion de projet

Irene Rossaert,
gestion de compte

Paul Vaillant,
architecte de communications unifiées

Mario Stocco,
technique de vente

Liens

Alberta Teachers' Association

ThinkTel

À propos de la Jonction SIP

Répondez à l'appel du nuage !

La nouvelle frontière de l'enseignement

1-866-92THINK (928-4465)
WWW.THINKTEL.CA

Fondée en 1988, Distributel est une entreprise de télécommunications privée et indépendante ayant près de 30 ans de succès à son actif.