

## SUCCESS STORY

### **Administration de l'Église évangélique réformée de Bâle-Ville Installé par Dexion Services AG**



EVANGELISCH  
REFORMIERTE  
KIRCHE  
BASEL-STADT

L'Eglise évangélique réformée a été fondée en 1529 dans le sillage de la Réforme. Pendant près de 400 ans, elle a été la seule Eglise d'Etat du canton. Depuis 1911, elle est indépendante en tant que corporation de droit public. Elle est bien visible dans la ville de Bâle grâce à ses 20 bâtiments religieux historiques. La cathédrale de Bâle est même considérée comme l'emblème de la ville de Bâle. Aujourd'hui, elle compte encore près de 25'000 membres, organisés en sept paroisses.

### **Depuis quand téléphonez-vous à l'administration de l'Église évangélique réformée de Bâle-Ville avec peoplefone comme fournisseur ?**

Nous téléphonons depuis 2018 avec la solution de peoplefone. Nous avons déjà entamé le changement en 2017, lorsque la fin de la téléphonie analogique se profilait. Dans ce contexte, nous avons demandé différentes offres à des fournisseurs VoIP et avons finalement opté pour peoplefone.

### **Quelles ont été les principales raisons du passage à peoplefone ?**

La raison la plus importante de ce changement était l'arrêt de la téléphonie ISDN. Notre fournisseur informatique Dexion Services AG nous a recommandé un système téléphonique virtuel en combinaison avec un fournisseur VoIP. Notre choix s'est finalement porté sur 3CX et peoplefone, ce qui nous a permis de réaliser une économie d'environ un tiers par rapport à l'ancienne solution. La mise en œuvre et l'installation étaient également très avantageuses. De plus, la qualité de la nouvelle solution est très bonne.

### **Qu'est-ce qui a fait pencher la balance en faveur du système téléphonique virtuel 3CX ?**

Nous avons examiné en détail les avantages et les inconvénients des installations téléphoniques analogiques et virtuelles avec Dexion Services SA et identifié trois arguments en faveur de 3CX : la composante prix, la stabilité de la solution logicielle et le rôle du support. Avec un PBX classique, nous aurions eu besoin d'un support externe d'un fournisseur tiers.

### **Quels sont, selon vous, les principaux avantages de cette nouvelle solution ?**

Les avantages de la nouvelle solution ont été particulièrement évidents pendant les années de pandémie : grâce à l'application 3CX, chaque terminal - y compris l'ordinateur portable, la tablette ou le smartphone - peut être utilisé pour téléphoner avec le numéro de téléphone professionnel. Les employés apprécient beaucoup cette possibilité et l'utilisent beaucoup, par exemple lorsqu'ils sont en déplacement. Les vidéoconférences peuvent être organisées sans problème via 3CX. La possibilité d'enregistrer le numéro d'urgence de peoplefone est également un avantage pour nous.

### **Comment s'est déroulé le processus de conversion ?**

La conversion s'est déroulée de manière très structurée. Comme nous avons peu d'expérience technique ou procédurale, nous avons apprécié l'expertise, l'installation et le support de Dexion Services AG. Le portage des numéros de téléphone par peoplefone s'est également déroulé sans problème. Nos collaborateurs ont pu téléphoner immédiatement après le changement. Il n'y a eu aucune interruption à aucun moment.

## **Y a-t-il eu des défis particuliers ou inattendus ?**

En principe, tout était bien préparé. L'infrastructure sur place a constitué un certain défi. Chaque site a été brièvement inspecté avant le changement. Le cas échéant, il a fallu procéder à de petites adaptations, comme l'installation de prises réseau. Comme nous tenions à ce que les collaborateurs soient bien impliqués dans la communication, ils ont tout de suite adhéré au changement.

## **Un aspect important du changement est la bonne préparation par l'entreprise d'installation. Comment avez-vous vécu la collaboration avec votre partenaire Dexion Services SA ?**

La préparation et l'accompagnement de la part de Dexion Services AG ont toujours été très positifs. Notre partenaire informatique a convaincu par un temps de réaction rapide, une documentation idéale et un déroulement de la conversion parfaitement minuté.

## **L'administration de l'Église évangélique réformée du canton de Bâle-Ville s'occupe de plusieurs paroisses de la région. Cela a-t-il influencé le choix de la solution de téléphonie ?**

Cela a certainement été un aspect décisif dans le choix de la solution de téléphonie. Le fait que nous soyons présents sur plusieurs sites a facilité la décision d'oser franchir l'étape suivante et d'organiser notre téléphonie de manière entièrement virtuelle.

## **Avez-vous, vous et vos collaborateurs, des besoins particuliers en matière de téléphonie ?**

Un besoin particulier de nos collaborateurs est de pouvoir téléphoner en interne via des numéros abrégés et sans générer de coûts. C'est possible grâce à 3CX. Auparavant, chaque paroisse disposait d'une solution autonome, ce qui rendait impossible la téléphonie interne via des numéros abrégés. Maintenant, nous pouvons économiser ces coûts pour la téléphonie Fixnet.

## **Comment recommanderiez-vous ces deux entreprises ?**

Absolument et en toute bonne conscience. Nous sommes très satisfaits des deux entreprises et nous recommanderions également l'ensemble de la construction de cette manière. Par exemple, lors d'une des rares pannes de téléphonie, nous avons été immédiatement informés par peoplefone via un mail et un site web, de sorte que le problème a pu être résolu en 20 à 30 minutes.

*Interview avec Alexander Kohler, administrateur des Eglises évangéliques réformées du canton de Bâle-Ville.*