

SUCCESS STORY



Gewerbliche Berufsschule Wetzikon
GBW
Bau
Holz
Elektro
Auto
Garten
Unterhalt

Gewerbliche Berufsschule Wetzikon Installé par Beltronic IT AG

Avec 2600 apprentis en formation initiale et 900 participants aux cours de formation continue, la Gewerbliche Berufsschule Wetzikon (école professionnelle des arts et métiers de Wetzikon) est une école professionnelle de premier plan pour un enseignement et un apprentissage orienté vers l'avenir. Nous proposons une formation exigeante et ciblée à tous ceux qui souhaitent progresser dans leur carrière.

Pourquoi la Gewerbliche Berufsschule Wetzikon est-elle passée d'une installation téléphonique conventionnelle à Microsoft Teams ?

L'ancienne installation téléphonique avait déjà plus de 15 ans et aurait dû être renouvelée depuis des années. Comme la question de l'emplacement est restée longtemps floue, la décision de le remplacer a toujours été repoussée. Lorsque la question de notre prochain déménagement fut définie et que l'installation téléphonique serait définitivement trop vieille pour être déplacée, nous nous sommes occupés de son remplacement. Nous avons opté pour la téléphonie par Microsoft Teams grâce aux recommandations de notre partenaire informatique externe (Beltronic IT AG) et de l'Office de l'enseignement secondaire et de la formation professionnelle du canton de Zurich. La Gewerbliche Berufsschule Wetzikon utilise depuis longtemps déjà Microsoft Teams et les autres services Microsoft 365. L'introduction de la téléphonie Teams a donc été essentiellement la mise en ligne d'une nouvelle fonction dans l'application Teams existante et utilisée au quotidien.

Pourquoi avez-vous choisi peoplefone comme fournisseur de téléphonie et Beltronic comme partenaire d'installation ?

L'évaluation du fournisseur de téléphonie le plus approprié a été réalisée en collaboration avec Beltronic. Ces derniers ont déjà réalisé avec succès plusieurs projets de téléphonie Microsoft Teams avec peoplefone. De plus, les frais de téléphonie (frais de base et frais de communication), ainsi que la fiabilité et la fonctionnalité ont joué un rôle important. L'identification automatique du numéro de téléphone via <https://tel.search.ch> est par exemple une fonctionnalité que seul peoplefone propose et que nous avons appris à apprécier.

Comment s'est déroulé le processus de transition ?

Microsoft Teams offre quelques fonctionnalités que nous avons voulu utiliser dès le début, et surtout, de la manière prévue par Microsoft. Nous avons profité de l'occasion pour remettre en question nos flux d'appels existants ainsi que la joignabilité générale et les heures de service de nos secrétariats, enseignants et collaborateurs. Nous avons commencé par un atelier organisé par la société Beltronic, au cours duquel nous avons appris à connaître les fonctionnalités de la téléphonie Teams et avons défini ensemble la situation de départ ainsi que l'objectif. Ensuite, Beltronic a mis en place parallèlement la téléphonie Teams avec des numéros d'appel temporaires de peoplefone. Nous avons ainsi pu tester et optimiser les flux d'appels nouvellement définis. Tous les participants ont également pu tester et apprendre les nouvelles fonctions de téléphonie Teams.

Le changement a eu lieu un jour de semaine à midi. Pendant que nous formions les collaborateurs administratifs dans les secrétariats un peu avant la migration, les techniciens de Beltronic ont démonté les anciens appareils téléphoniques et les ont remplacés par des casques sur les ordinateurs. La conversion des blocs de numéros en peoplefone a ensuite parfaitement fonctionné. Nous avons ainsi pu profiter de la pause pour effectuer des tests sur les flux d'appels et les numéros de téléphone importants avec les véritables numéros de téléphone.

Comment le personnel enseignant a-t-il accueilli la nouvelle solution et comment s'est déroulée la formation correspondante ?

Le corps enseignant a été informé à l'avance et au fur et à mesure de notre projet et des autres détails concernant l'introduction de la téléphonie Teams. Après-midi, nous avons formé l'ensemble du corps enseignant à l'utilisation de la téléphonie Microsoft Teams par le biais d'un webinaire. Nous avons également mis à la disposition de l'ensemble du personnel des photocopies et des instructions succinctes sur l'installation et l'utilisation des applications Teams sur tous leurs appareils (ordinateurs portables, tablettes et téléphones mobiles).

Êtes-vous satisfait de Microsoft Teams et de la téléphonie fixe intégrée huit mois plus tard ?

La téléphonie fixe via Microsoft Teams nous a facilité le déménagement de l'école l'été dernier, car nous n'avions plus à nous soucier de problème de joignabilité. De même, il est désormais beaucoup plus facile de joindre nos collaborateurs à leurs différents postes de travail dans différents bâtiments scolaires ou à leur bureau à domicile, sans devoir utiliser les numéros de téléphone portable généralement privés. La solution est fiable, stable et facile à utiliser. Oui, nous sommes très satisfaits.

Qu'est-ce qui vous a le plus convaincu dans la collaboration avec peoplefone et Beltronic ?

Nous avons perçu peoplefone comme un partenaire professionnel et fiable, en particulier lors du changement. La planification et les préparatifs, ainsi que la mise à disposition par Beltronic de l'ensemble de l'environnement téléphonique de Teams avant la conversion proprement dite, ont été très précieux à nos yeux. Nous avons pu nous préparer de manière optimale à la transition. Le projet s'est déroulé de manière fluide et transparente, comme nous le souhaitions.

Entretien avec Edgar Schlumpf, responsable informatique de la Gewerbliche Berufsschule Wetzikon