

## ASSU 2000 prend une assurance qualité sur sa téléphonie avec Alcatel

La société de courtage en assurance a équipé en téléphonie sur IP le centre d'appel de son siège ainsi que ses 350 agences



Afin d'optimiser ses performances au service de ses clients, ASSU 2000 a remplacé son infrastructure existante par un serveur Alcatel OmniPCX Enterprise.

Cette nouvelle architecture intègre les communications IP via l'ADSL avec 350 agences, toutes équipées de terminaux IP. Au siège, un centre d'appels de 35 positions vient compléter le dispositif.

**Les bénéfices de cette solution**

sont doubles : améliorer nettement l'efficacité de la gestion des appels entrants et sortants et réaliser d'importantes économies sur les communications inter agences.

### Assurer, c'est le métier d'ASSU 2000

La société de courtage commercialise les produits d'assurances de quatre

grands compagnies et emploie environ 500 personnes réparties entre son siège social de Noisy-le-sec au nord de Paris et de ses 350 agences régionales.

Pour offrir à ses clients l'accueil téléphonique impeccable qu'elle leur doit, au siège comme dans les points de vente, ASSU 2000 décide il y a 2 ans de remplacer son autocommutateur existant. « Sa technologie ne nous permettait plus d'assurer une maintenance efficace, notamment pour le remplacement des pièces. De plus, nous voulions développer de nouveaux services, comme un centre d'appels, et intégrer les nouvelles technologies, en l'occurrence la voix sur IP, » explique le Responsable de projet.

*« Les économies à court et moyen terme sont importantes mais le nouveau système nous permet surtout d'optimiser les flux d'appels pour délivrer une qualité de service optimum à nos clients appelants. »*

*Le Responsable de projet*

## Trois objectifs principaux

Le service informatique commence par élaborer un cahier des charges regroupant l'essentiel en matière de télécommunications. L'intégrateur TéGé, en charge de la maintenance du précédent équipement, propose alors une solution Alcatel composée d'un Alcatel OmniPCX Enterprise, du logiciel du centre d'appel Alcatel OmniTouch CCdistribution, le tout relié à des terminaux IP dans les agences via le réseau DSL existant.

Cette option recueille tous les suffrages de la société de courtage, qui utilise déjà du matériel Alcatel dans sa filiale de Monaco, et possède des compétences Alcatel en interne. Sans compter que la vaste base installée de l'équipementier français est une garantie pour ASSU 2000 en matière de service.

Une première étude est réalisée début 2002 et le centre d'appels est mis en place quelques mois plus tard.

« Outre les fonctionnalités classiques telles que la messagerie vocale, l'administration en interne et la possibilité d'aiguiller les appels sur les postes opérateurs, nous souhaitons bénéficier des multiples avantages de la technologie IP, » ajoute le Responsable de projet.

## Des économies substantielles grâce à la voix sur IP

Mission accomplie avec la solution Alcatel qui remplit parfaitement les trois fonctions, et donne de surcroît accès à la voix sur IP. Cette nouvelle technologie qui véhicule les appels via le réseau haut débit sous forme de paquets de la même manière que les données informatiques, est testée en juin 2003 dans cinq agences du groupe.

« Il fallait valider le passage de la voix sur le réseau data et valider le fonctionnement, » rappelle le Responsable de projet d'ASSU 2000.

Le résultat s'avère concluant et dès novembre 2003, les nouvelles agences sont toutes équipées d'un nouveau terminal IP.



*Le nouveau système de téléphonie d'Alcatel permet à ASSU 2000 de réduire ses coûts de communication tout en gérant finement les flux d'appels.*

Le recours à l'IP offre de réels avantages économiques. Cette technologie permet de réduire substantiellement les frais sur les appels échangés entre agences, qui représentent les deux tiers du total des communications.

En mutualisant les échanges téléphoniques inter agences sur le réseau haut débit, ASSU 2000 réduit notablement sa facture de télécommunication.

Au plan pratique, lorsque les assurés contactent le siège, ils sont pris en charge par les téléopérateurs du centre d'appels. S'il s'agit d'une prise de rendez-vous ou d'un autre acte commercial nécessitant l'intervention d'un courtier, ils sont basculés vers l'agence via la ligne dédiée haut débit, sans coût supplémentaire. Il leur est également possible de contacter directement les agents d'assurance au 01 48 10 suivi des quatre numéros de l'agence. Si ceux-ci sont occupés, le système réoriente l'appel vers l'accueil du siège social.

## Réorganiser le flux des appels

« Les économies à court et moyen terme sont importantes, mais le nouveau système Alcatel nous permet surtout

de réorganiser les flux d'appels pour délivrer une meilleure qualité de service à nos clients appelants, » précise le Responsable de projet.

Pour les courtiers, c'est la possibilité d'utiliser de nouveaux services et optimiser la satisfaction client : mettre leurs appels en attente, procéder à des renvois d'appels, déterminer l'identité de l'appelant ou encore contacter directement les téléphones portables de leurs collègues, ce que ne permettait pas l'ancien système.

En effet, l'intégrateur TÉG a installé sur le PABX des passerelles GSM avec un abonnement pour téléphones portables. Ainsi lorsque l'agent appelle un portable depuis son poste fixe IP, il est facturé au tarif d'un appel mobile vers mobile et non fixe vers mobile, ce qui représente un coût moindre.

« L'objectif était de donner aux utilisateurs des outils pour gagner en temps et en efficacité, » ajoute le Responsable de projet.

Autre avantage du nouveau système : la possibilité pour la société de contrôler plus précisément le trafic sortant des agences. Avec les quatre postes

## L'Enjeu

- Economiser sur les communications inter agences grâce à l'IP
- Equiper le siège d'un centre d'appel performant
- Offrir à ses clients une qualité de service irréprochable dès l'accueil téléphonique

## Solutions

- Un serveur Alcatel OmniPCX Enterprise avec téléphonie sur IP
- 350 terminaux IP de type Alcatel e-Reflexes
- Un logiciel de centre d'appels Alcatel OmniTouch CCdistribution
- Une passerelle GSM
- Quatre postes opérateurs Alcatel 4059 Multimedia Attendant Console

## Avantages

- Un retour sur investissement de huit mois, grâce à une réduction de coûts téléphoniques importante
- Un accueil téléphonique optimisé aussi bien au siège que dans les agences
- Un pilotage plus fin des appels sortants
- Une mutualisation des appels sur le réseau haut débit ADSL

## Business Partner Info



Créé en 1919, TéGé  
(Téléphonie Généralisée)

opérateurs Alcatel Multimedia Attendant Console 4059 munis de leur clavier spécifique et d'un logiciel ad hoc, le siège peut effectuer un suivi complet des appels entrants, puisqu'ils transitent tous par ces postes spéciaux.

## Un ROI mesurable dès les premiers mois

Ce projet a été mené à bien dans les délais et le retour sur investissement obtenu en huit mois seulement, est particulièrement rapide pour ce type d'architecture complexe, intégrant centre d'appels et téléphonie sur IP.

Dans un futur proche, ASSU 2000 se prépare maintenant à augmenter la bande passante réservée à la voix. Par ailleurs, l'ouverture de 150 agences supplémentaires est programmée pour début 2005, date à laquelle de nouveaux terminaux pourraient être installés.

*est l'un des tous premiers intégrateurs en technologies de l'information (téléphonie, informatique et réseaux). Avec de nombreuses références sur le marché des PME, grands comptes et collectivités locales, et une expertise reconnue sur le secteur banque et assurance, TéGé emploie aujourd'hui 140 personnes. En charge de la maintenance du précédent autocommutateur pour ASSU 2000, TéGé a naturellement été approché par la société de courtage pour le renouvellement de son architecture lors de son emménagement au nouveau siège social.*

*Business Partner Premium Alcatel, TéGé, a proposé un système fondé sur l'Alcatel OmniPCX Enterprise, qui répond parfaitement aux besoins d'ASSU 2000, à savoir un centre d'appels, une gestion fine du réseau et le passage à la voix sur IP.*

