



« Nous étions à la recherche d'une solution de communication ouverte pouvant être interfacée facilement à notre application métier développée en interne. Avec ATTI et Scopserv, nous avons trouvé des partenaires fiables et à l'écoute de nos besoins. »

Bruno BARON

Directeur Général, A3 Com



SOLUTION MISE EN PLACE

- ✓ IPBX et centre d'appels Scopserv
- ✓ 40 postes SIP Aastra
- ✓ 4 softphones CounterPath EyeBeam
- ✓ Intégration avec logiciel métier

BÉNÉFICES

- ✓ Personnalisation pour un coût accessible
- ✓ Simplicité d'utilisation et d'exploitation
- ✓ Amélioration des services proposés aux clients
- ✓ Economies sur les abonnements

Créée en 1986, A3 Com offre aux entreprises et professionnels de santé des services de télé-secrétariat et de gestion d'agenda à distance. Avec une trentaine de secrétaires spécialisées, la société traite jusqu'à 6 000 appels par jour et assure un accueil personnalisé 24h/24 et 7j/7. Certifiée partenaire Microsoft, A3 Com s'est dotée d'une plateforme de communication innovante basée sur Microsoft, afin d'offrir un service performant à ses clients.

Une solution ouverte

A3 Com a développé en interne une application basée sur SQL Server et Microsoft Exchange Server pour gérer les appels. La société souhaitait interfacé cette application à son serveur de communication, en limitant les développements et les dépenses. Elle a donc fait un tour de marché des principaux constructeurs, mais n'a pas trouvé de solutions satisfaisantes et adaptées à son budget. Ce sont finalement les solutions Asterisk qui ont retenu son attention car elles répondaient parfaitement à ses attentes, en termes d'ouverture et de coût global.

Un partenaire fiable

Il était primordial pour A3 Com de trouver une solution performante et de s'appuyer sur un partenaire fiable, capable d'assurer un suivi de qualité et de proximité. Parmi les nombreux produits Asterisk existants, la solution Scopserv a très vite attiré l'attention d'A3 Com, avec des retours très positifs des utilisateurs et développeurs. ATTI, distributeur de cette solution sur la France, a été d'emblée un partenaire rassurant pour A3 Com, de par sa taille, son ancienneté sur le marché et son expertise dans le domaine de la téléphonie.

Des fonctionnalités avancées

ATTI a mis en place une distribution intelligente des appels qui prend en compte les niveaux de compétences des secrétaires, variés et complexes. Le nouveau système dispose également d'accès distants : les secrétaires qui sont d'astreinte les week-ends et jours fériés peuvent ainsi traiter les appels depuis leur domicile. Avec la solution Scopserv, A3 Com peut aussi proposer à ses clients de nouveaux services, comme des boîtes vocales ou l'enregistrement des conversations. Elle prévoit d'autre part de mettre à disposition de ses clients une interface web leur permettant de paramétrer des scénarii de traitement des appels, grâce au couplage du nouveau système avec la base de données de l'entreprise.

Une solution économique

Bruno Baron, Directeur Général d'A3 Com, estime que la solution Scopserv offre un très bon rapport qualité/prix, en proposant, pour un coût accessible, de nombreuses fonctionnalités et l'intégration avec son application métier. A3 Com a parallèlement réalisé, grâce au nouveau système mis en place, d'importantes économies sur ses abonnements téléphoniques : la société n'a en effet plus besoin d'avoir un numéro dédié par client pour assurer un accueil personnalisé, grâce à la fonction « redirect number » et au couplage de son application métier avec le serveur de communication.



Une mise en œuvre en douceur

Il était crucial pour A3 Com de ne pas subir d'interruption de service au moment de la migration. Pour cela, ATTI a choisi de procéder en deux phases : dans un premier temps la migration du serveur de communication a été réalisée en mettant en parallèle l'ancien et le nouveau système, et dans un deuxième temps ATTI a interfacé la solution Scopserv avec l'application métier d'A3 Com.

A3 Com a particulièrement apprécié l'accompagnement quotidien d'ATTI et de Scopserv durant toute la phase de mise en œuvre. « ATTI et Scopserv ont toujours été très présents et très réactifs, notamment pour résoudre les problèmes que nous avons pu rencontrés et pour étudier ensemble nos demandes d'évolution de la solution. » commente Bruno Baron, Directeur Général d'A3 Com.

A propos d'ATTI

ATTI, filiale du Groupe TR Services et expert en téléphonie et communication d'entreprise, accompagne depuis plus de 10 ans les intégrateurs Télécom et Réseaux dans la réalisation de leurs projets clients, de l'étude au service après-vente. Certifié partenaire « Gold » et « Centre d'Assistance Technique » d'AASTRA France, Centre d'Expertise Asterisk®, ATTI intervient sur tout le territoire grâce à sa couverture nationale. www.atti.fr

A propos de ScopServ

ScopServ International Inc. est une entreprise spécialisée dans les technologies de l'information et conçoit des solutions de communication d'entreprises open source, construites notamment autour de la plate-forme Asterisk. Ses solutions ont été conçues pour un déploiement rapide au sein de n'importe quelle architecture réseau, avec le souci d'être économique, fiable et flexible. www.scopserv.com