

« Les compétences techniques de ATTI, la fiabilité des solutions Aastra ainsi que la réactivité et la disponibilité des équipes ont été des facteurs déterminants dans la réussite de ce projet stratégique pour APREVA. »

**Philippe LEGRAND**

Responsable du Système d'Information, APREVA



APREVA est le premier organisme de protection sociale complémentaire situé au nord de la France. Avec plus de 600 000 adhérents particuliers, entreprises et indépendants, APREVA est un acteur de proximité présent sur 5 départements (02-59-60-62-80) à travers 3 sites principaux à Arras, Valenciennes, Saint-Quentin et 35 agences.

### Une refonte totale de la solution de communication

En 2009, APREVA a pris la décision de renouveler ses 3 systèmes de communications et ses plateformes de centres d'appels existants, équipés de technologies hétérogènes et vieillissantes, difficiles à maintenir, et qui ne permettaient plus de répondre au besoin de ses adhérents.

Suite à un appel d'offres lancé l'été 2009, ATTI, filiale du Groupe TR Services, a été sélectionnée pour accompagner APREVA dans son projet de refonte des systèmes de téléphonie, de centres d'appels, et de raccordement progressif en téléphonie sur IP de ses 35 agences sur les sites principaux.

### Une architecture de centre d'appels Aastra virtualisée sur 3 sites

Sur les recommandations d'ATTI, APREVA a donc choisi de mettre en place une solution de communications full IP basée sur l'offre Aastra 5000. Concernant la partie téléphonie sur IP, cette solution se compose de 3 IPBX AX Series en réseau sur les sites principaux afin d'éliminer les coûts de communication inter-sites. L'architecture de centre d'appels virtuel repose sur la solution ACP Contact Center d'Aastra permettant de distribuer les appels de façon transparente sur les 50 téléacteurs répartis sur les sites principaux d'APREVA.

L'objectif d'APREVA était de mettre en place un mécanisme d'entraide entre les sites afin que les agents des 3 sites puissent répondre aux demandes des clients en fonction de leurs compétences, indépendamment de leur localisation, ce qui permet de mieux gérer les pics d'appels.

### Une amélioration de la qualité du service clients

Suite à la mise en place de cette nouvelle architecture, la qualité de l'accueil téléphonique a donc été sensiblement améliorée grâce notamment à la réduction du temps d'attente. APREVA dispose désormais de nouvelles fonctionnalités telles que des rapports statistiques évolués, la supervision en temps réel de l'ensemble des téléacteurs, une arborescence vocale évoluée diffusée via un serveur vocal interactif.

#### SOLUTION AASTRA MISE EN PLACE

- ✓ 3 IPBX AASTRA AX Series
- ✓ 300 postes administratifs
- ✓ ACP Contact Center AASTRA 50 postes IP
- ✓ Postes IP déportés dans les agences

#### BÉNÉFICES

- ✓ Amélioration de la qualité du service clients
- ✓ Optimisation dans la gestion des ressources
- ✓ Exploitation simplifiée
- ✓ Economie sur les communications inter-sites



## L'accompagnement de ATTI

« La décision concernant ce projet a été prise au mois de juillet 2009 et le déploiement a débuté fin août ; la migration de nos systèmes de communications et nos 3 centres d'appels vers la solution Aastra a été réalisée en un temps record afin de ne pas engendrer de perturbations sur notre activité. Le passage à la téléphonie sur IP a nécessité quelques ajustements de notre réseau qui ont été pris en charge au fur et à mesure par ATTI. »

## Et ce n'est pas fini !

« Fort du déroulement de la première phase du projet, nous allons étudier très prochainement une solution d'enregistrement des communications afin d'aider à la formation des téléacteurs. Nous prévoyons également de migrer progressivement l'ensemble de nos agences vers la téléphonie sur IP afin de les relier en IP aux sites principaux et d'harmoniser l'ensemble de notre architecture de communication. » commente Monsieur LEGRAND, Responsable du Système d'Information d'APREVA.

## A propos de 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](http://www.atti.fr)

## A propos de Aastra

Situé à Concord (Ontario, Canada), Aastra (TSX : AAH) est un groupe international, acteur majeur du marché des communications d'entreprises. La société développe et commercialise des solutions de téléphonie sur IP ouvertes, destinées tant aux PME qu'aux grandes entreprises.

Aastra compte 50 millions d'utilisateurs dans le monde et dispose d'une présence directe et indirecte dans plus de 100 pays. Aastra permet aux entreprises de communiquer et de collaborer plus efficacement en proposant à ses clients une gamme complète de solutions de communications - terminaux, systèmes et applications - basées sur les standards du marché tels que SIP, LDAP, XML, etc. Pour tout complément d'information : [www.aastra.com](http://www.aastra.com)

