

« La technologie des installations du Groupe H2A est devenue au fil des années l'un de ses atouts majeurs, et Artelcom s'est toujours inscrit en réel partenaire du groupe dans ses évolutions technologiques. En 2009 nous avons fait le choix ambitieux de basculer, dans un délai très court, notre solution de centre d'appels vers les dernières technologies Nortel et notre informatique sur une solution de virtualisation des postes de travail. Nous sommes aujourd'hui satisfaits de la technologie conseillée et mise en place par Artelcom, qui nous permet de proposer des solutions novatrices à nos clients et prospects. »

**Marilynn GENIEYZ**

Directrice Informatique et Télécom, Groupe H2A



Groupe **H2A**

### SOLUTION MISE EN PLACE

- ✓ IPBX Nortel CS 1000 6.0
- ✓ Contact Center 7.0 Nortel
- ✓ Licences de virtualisation Neocoretech NDV
- ✓ Châssis NEC FlexPower haute disponibilité
- ✓ 6 serveurs de 32 Go de mémoire
- ✓ Terminaux légers d'une puissance de 3w

### BÉNÉFICES

- ✓ Flexibilité accrue
- ✓ Sécurité améliorée
- ✓ Administration simplifiée
- ✓ Réduction des coûts de gestion de parc
- ✓ Respect de l'environnement

**C**réé en 1987, le Groupe H2A est un centre d'appels spécialisé dans la conquête et la fidélisation des marchés de ses clients. Premier groupe français indépendant dans les métiers de la relation client, son activité en pleine expansion s'appuie sur des centaines de télé-acteurs et télé-enquêteurs répartis sur 2 sites de production qui comportent au total 700 positions de travail.

### Un besoin de flexibilité

Le Groupe H2A souhaitait apporter plus de souplesse dans le fonctionnement de ses plateaux de production afin d'optimiser ses coûts de structure. Avec les solutions préconisées par Artelcom, le Groupe H2A peut rationaliser l'utilisation de ses positions de centres de contacts et la gestion de ses équipes sur ses différents sites. Le nouveau centre d'appels Nortel offre une très grande souplesse de fonctionnement et la virtualisation des postes de travail permet aux agents d'accéder à leur poste de travail depuis n'importe quel terminal de l'entreprise, mais aussi depuis n'importe quel poste en délégation chez un client, et même en télétravail depuis leur domicile en cas de pandémie H1N1. Les agents peuvent également changer d'environnement de travail en quelques minutes, au gré des besoins imposés par les clients.

### Une administration simplifiée

Avec son nouveau centre d'appels Nortel, le Groupe H2A peut à présent gérer ses différents sites de façon unifiée au travers d'une solution centralisée intégrant les appels entrants, les appels sortants et la gestion des emails entrants. La solution Neocoretech permet quant à elle de remasteriser chaque position en quelques minutes – au lieu de plusieurs heures auparavant – dans la configuration d'un client cible en intégrant ses logiciels métiers, son pré-requis matériel et sa configuration réseau si nécessaire. Les mises à jour des OS et applicatifs sont également gérées de manière complètement centralisée via un master package initial. Les tâches d'administration sont ainsi grandement facilitées pour l'équipe informatique et télécom du Groupe H2A, qui gagne en souplesse et en temps pour la gestion de son parc informatique.

### Une sécurité accrue

La virtualisation des postes de travail fait partie intégrante du PRA mis en place par le Groupe H2A. Les données utilisateurs sont désormais centralisées sur des serveurs hébergés en salle informatique. Les postes de travail ne stockent donc plus de données sensibles, et sont sauvegardés systématiquement de manière simple et transparente pour les utilisateurs. Les paramètres de sécurité des postes de travail sont d'autre part gérés et mis à jour de façon centralisée, ce qui permet de renforcer la sécurité globale de l'entreprise au niveau informatique.



### Des économies sur les coûts de gestion du parc informatique

Avec la virtualisation, les postes de travail utilisent des ressources complètement mutualisées. Le Groupe H2A va ainsi revoir complètement son modèle économique afin de diminuer ses coûts de maintenance et de renouvellement de parc.

### Respect de l'environnement et développement durable

La mise en place de la virtualisation des postes de travail s'inscrit parfaitement dans la politique « Green IT » du Groupe H2A. Sa consommation électrique et sa production de chaleur vont fortement être réduites grâce à la centralisation des données sur un serveur unique. Le Groupe H2A s'engage également dans le remplacement progressif de ses PC classiques par des terminaux légers d'une puissance d'environ 3 watts, nettement moins consommateurs en énergie.



Mme Genieyz et M. Delesalle,  
de l'équipe informatique et télécom du Groupe H2A

### A propos d'Artelcom

Fondé en 1991, Artelcom, filiale du Groupe TR Services, est un intégrateur reconnu dans le domaine de la téléphonie sur IP et du centre de contacts. Bénéficiant d'une présence nationale, Artelcom conçoit et intègre des solutions complètes de communications à valeur ajoutée destinées à favoriser la convergence avec les systèmes d'information et la fusion avec les applications métier. Artelcom propose une offre étendue de services permettant de satisfaire les clients les plus exigeants : audit, conseil, gestion de projet, personnalisation, intégration, accompagnement, maintenance 24h/7j. Une stratégie historiquement centrée sur la relation clients a permis à Artelcom de devenir un acteur de premier plan pour ce type de solutions en France avec plus de 22 000 positions de centre d'appels déployées. [www.artelcom.fr](http://www.artelcom.fr)

### A propos de Nortel

Nortel est un des leaders de la fourniture d'équipements de communications qui font de la promesse «Business Made Simple» une réalité pour nos clients. Nos technologies de prochaine génération supportent les applications multimédias et les applications professionnelles sensibles tant sur les réseaux des entreprises que des fournisseurs de services. Les technologies Nortel sont conçues pour plus d'efficacité, de vitesse et de performance en simplifiant les réseaux et en connectant les utilisateurs avec l'information dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin. Nortel développe ses activités dans plus de 150 pays répartis dans le monde entier. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site web de Nortel : [www.nortel.com](http://www.nortel.com)

### A propos de Neocoretech

Fondé en 2006, Neocoretech fournit une solution logicielle complète de virtualisation du poste de travail. Sa solution NDV (Neocoretech Desktop Virtualization) se distingue aujourd'hui par son haut niveau technologique et sa grande ergonomie. Des entreprises de toutes tailles, et en particulier les petites et moyennes entreprises (PME), ont maintenant le choix avec Neocoretech d'adopter une solution de virtualisation de PC facile à utiliser leur permettant d'améliorer la productivité et de réduire les temps d'arrêt. [www.neocoretech.com](http://www.neocoretech.com)

