

TÉMOIGNAGE CLIENT



ARMATIS S'APPUIE SUR AVAYA POUR CONSOLIDER SON INFRASTRUCTURE MULTISITE.

Challenge

Après une période de croissance soutenue, le Groupe Armatiss cherchait à refondre la totalité de son infrastructure Voix et Données au sein d'un système IP unifié, pérenne et évolutif. Son objectif était de développer un centre d'appel virtuel s'appuyant sur une partie de l'infrastructure existante, tout en sécurisant l'ensemble de ses sites.

Solution

En collaboration avec Asten Communications et Avaya, Armatiss a mis en œuvre deux serveurs S8700 redondés, reliés à des passerelles G700 dotées de serveurs S8300 LSP. Les opérateurs se sont équipés de postes IP, sauf au sein du nouveau site central où ils ont conservé leurs postes numériques. Pour finir, de nombreuses tâches sont désormais centralisées mais chaque site peut recevoir directement ses propres appels. Les appels sortants sont réalisés via une intégration avec la suite Hermès de VocalCom.

Bénéfices

- Rapidité de déploiement
- Facilité d'administration
- Sécurité
- Souplesse et évolutivité : approche progressive
- Centralisation de l'administration multisites
- Gestion souple des licences ACD
- Routage intelligent des appels
- Couplage Téléphonie Informatique

relationnel pro-actif (télévente, prise de rendez-vous, connaissance client). Le Groupe, soutenu par le fonds d'investissements Industries et Finances, a su mener une stratégie alliant croissance externe et organique pour se positionner aujourd'hui parmi les principales sociétés de télémarketing françaises. Il est implanté sur 4 sites situés à moins de 3h00 de Paris, lesquels totalisent plus de 1 400 positions de travail.

Ayant pris le parti d'implanter ses nouveaux sites dans de larges bassins d'emplois régionaux français en se différenciant ainsi notablement de sa concurrence, Armatiss vient d'annoncer l'ouverture d'un nouveau centre d'appels à Caen, soit 550 positions supplémentaires et 700 emplois créés en tout. Parmi ses clients figurent France Telecom, M6 Boutique, Canal +, Sofinco, etc.

exploitaient différentes technologies pour traiter les appels entrants et sortants. Dans le cadre d'une stratégie de redéploiement géographique, le groupe inaugura ensuite un centre d'appels de 450 positions à Calais sur le site des anciennes usines de Lu, puis un centre d'appels de 400 positions à Boulogne-sur-Mer. Armatiss ouvrit ensuite un nouveau site de 300 positions à Châteauroux à la fin de 2005. Son siège social est à Boulogne Billancourt.

« A la suite des premières acquisitions, nous disposons en réalité de trois technologies de centres d'appels - Avaya, Aspect et Alcatel - dans trois sites, tous équipés de serveurs VocalCom pour l'émission d'appels. Dans un premier temps, nous avons cherché à consolider nos sites et à garantir la sécurité des sites distants » témoigne M. Jean-Pierre Guillemant, Directeur des systèmes d'information d'Armatiss. « Notre objectif était de développer un centre d'appels virtuel reposant sur IP, capable de s'adapter en toute souplesse à notre existant et offrant des possibilités d'évolution progressive. Notre premier souci était de sécuriser notre système

L'une des premières sociétés de télémarketing françaises

Armatiss, créée en 1989 sous le nom de Stefi Conseil, est devenu en moins d'une dizaine d'années le numéro 1 français du Marketing

Une croissance rapide et maîtrisée

Armatiss gère 700 positions en 2002, après l'acquisition de deux sociétés spécialisées dans le télémarketing. Les sites étaient alors situés en région parisienne et

et d'offrir une qualité de service irréprochable, ce qui signifiait bénéficier d'une disponibilité «five nine» (99,99%). »

Serveurs et Passerelles Avaya intégrés par Asten Communications

Armatix a ainsi lancé deux appels d'offres (l'un auprès des constructeurs, l'autre auprès d'intégrateurs) visant à la mise en œuvre d'une gestion centralisée multisite, à l'intégration de la Voix sur IP et à la sécurisation des sites distants. Asten Communications qui assurait la maintenance des équipements parisiens fut également consultée pour la définition de l'architecture et les phases de conseil en amont.

« Seule la réponse d'Avaya était satisfaisante tant sur un plan technique que financier. Nous savions que la mise en réseau de plusieurs PABX impliquait une surcharge d'administration et une augmentation des coûts peu souhaitables, pour une sécurité au final relativement aléatoire. Avec son serveur central S8700 relié à des passerelles G700 LSP dans chaque site, Avaya nous offrait des niveaux de sécurité absolus » explique M. Guillemant. « La particularité de notre configuration réside dans le fait que nous continuons à exploiter des postes numériques à Calais, alors que nous avons migré vers IP l'ensemble de nos autres sites, via la mise en œuvre de solutions LAN et de switch d'Avaya. »

Le site central, dit « cœur » situé à Calais, héberge deux serveurs Avaya

S8700 redondés, les serveurs CTI (couplage téléphonie/informatique) et SVI (serveur vocal interactif) ainsi que le serveur de statistiques CMS. Il est relié via un VPN aux sites distants équipés d'un serveur S8300 LSP, processeur dormant offrant 7 jours d'autonomie en cas de rupture d'un lien avec le cœur. Chaque site dispose de ses propres arrivées en lignes téléphoniques et est équipé de téléphones IP connectés à des switchs auto-alimentés.

Le projet d'intégration a été confié à Asten Communications, Partenaire Avaya de type Business Partner. « Nos deux équipes ont collaboré à la définition de l'architecture et nous avons su allier avec succès notre parfaite connaissance des spécificités d'Armatix et notre expertise Avaya en matière de Voix sur IP et de réseau » explique Laurent Beucher, Responsable commercial chez Asten Communications. « Nous avons en outre pris en charge le couplage avec les systèmes Hermès de VocalCom dédiés à la gestion des appels sortants et réalisé la migration d'anciens sites vers l'infrastructure voix d'Avaya, via l'offre Avaya Multivantage. Nous assurons enfin la maintenance des systèmes et participons à des projets d'accompagnement, ainsi qu'à la mise en œuvre des nouveaux sites. »

Un système sécurisé et évolutif

« IP nous facilite vraiment la vie et nous offre une souplesse inestimable ! D'une part, les

systèmes sont rapides à déployer et faciles à administrer. L'assistance d'Asten Communications s'est révélée précieuse pour la mise en œuvre : notre premier site fut migré en l'espace d'un week-end. D'autre part, l'absence de double câblage est un plus certain, à la fois sous l'angle pratique et économique. Mais ce qui différencie vraiment l'offre d'Avaya est la souplesse du système de gestion des licences ACD (Automatic Call Distribution) qui nous permet d'exploiter un nombre de licences minimal et de réaliser ainsi de sérieuses économies » poursuit M. Guillemant. « Sous l'angle organisationnel, la consolidation IP m'a permis de fusionner mes équipes Télécom et Réseau au sein d'un pôle Infrastructure. Enfin, les équipes administratives bénéficient également de la Voix sur IP, ce qui génère quelques économies supplémentaires. »

La programmation ACD, la déclaration des agents, ainsi que la gestion administrative de la téléphonie, sont réalisées de manière centralisée. La programmation est automatiquement dupliquée sur les sites distants. En mode de fonctionnement normal, le routage des appels est assuré - quelque soit le site sur lequel il se présente - par l'intelligence centrale. Celle-ci dispose d'une visibilité sur tous les sites et peut acheminer l'appel dans le meilleur délai vers la personne la plus apte à le traiter. L'opérateur peut se trouver dans un site différent de celui sur lequel est arrivé originellement l'appel, l'acheminement étant assuré de

façon totalement transparente via le VPN. En cas de débordement, le transfert des appels vers d'autres sites peut être programmé.

Dans l'éventualité d'une coupure de la liaison entre le cœur et les sites distants, ou même de sinistre majeur sur le site cœur, les serveurs S8300 situés sur chaque site distant prennent le relais et assurent en toute transparence

la gestion des appels selon la programmation établie au niveau du cœur.

« Au-delà de ces niveaux élevés de sécurité et de souplesse, Avaya nous offre une évolutivité qui nous permet de maîtriser toute variation d'activité, conclut M. Guillemant. « Grâce aux outils de reporting d'Avaya, couplés avec d'autres logiciels du marché, nous exerçons

un contrôle total sur nos activités et sommes capables de nous adapter rapidement à toute évolution – caractéristique majeure pour nous différencier au sein d'un secteur d'activité hautement concurrentiel. Nous nous attachons maintenant à améliorer encore la qualité de service et la disponibilité, tout en finalisant l'intégration des serveurs Avaya et VocalCom. »

Applications	Systèmes	Services
<ul style="list-style-type: none"> . AVAYA Communication Manager . AVAYA Call Center ACD Elite . AVAYA Intuity Audix LX (Messagerie unifiée) . AVAYA Integrated Management (Administration, Exploitation) 	<ul style="list-style-type: none"> . Avaya S8700 Media Server . Avaya S8300 Media Server LSP . Gateways G700 LSP . LAN et switch Avaya . Serveur de statistiques CMS . Serveurs CTI . Postes IP gamme 4610, 4620, 4621 	<ul style="list-style-type: none"> . L'intégration a été réalisée par Asten Communications.

À propos d'Armatiss

Créée le 14 avril 1989, ARMATISS fait aujourd'hui partie du top 10 des sociétés de de télémarketing. Le Groupe ARMATISS est implanté sur 4 sites dont 1 en région parisienne, 2 dans le Nord Pas de Calais et 1 dans le Centre, lesquels représentent un total de 1 400 positions de travail. Présidé par Denis AKRICHE, la société emploie aujourd'hui 1 600

personnes et compte des clients de Référence, tels que France Télécom, Orange, Cegetel, 9 Télécom, M6 Boutique, Gaz de France, Sony, Schneider, KRAFT, EDF, La CNAV, Canal +, SUN, Toshiba, Lexmark, BNP Paribas, La Poste Services Financiers, La Voix du Nord.

À propos d'Asten Communications

Créée en 1998, ASTEN Communications est spécialisée dans l'intégration de solutions convergentes Voix/Données pour les Centres de Contacts multi média et la Téléphonie d'Entreprise. Depuis 2000, ASTEN Communications est certifiée AVAYA Business Partner sur les solutions Voix et Data du constructeur AVAYA. En 2005, ASTEN Communications a rejoint le

Groupe Vocalcom, éditeur leader dans le domaine de la relation clients avec sa suite applicative Hermès déployée chez près de 1.300 clients au monde, et intègre cette suite au sein des infrastructure AVAYA. Très présent chez les Outsourcers, ASTEN Communications compte également de nombreux clients dans les secteurs de l'industrie, de la communication, du médical, des services et du public et élargie son offre en proposant le Centre de Contact virtuel en mode ASP.

À propos d'Avaya

Avaya Inc. conçoit, met en oeuvre et exploite des réseaux de communications équipant plus d'un million d'entreprises dans le monde – parmi lesquelles figurent plus de 90 % de celles citées dans le classement FORTUNE® 500. Ces entreprises s'appuient sur les solutions et les services Avaya pour valoriser et améliorer la productivité de leurs activités, se créant ainsi des avantages compétitifs certains. Considéré comme

l'un des leaders mondiaux des systèmes, services et applications de téléphonie IP sécurisée et fiabilisée, Avaya se situe au premier plan de la convergence des applications voix et données dans les réseaux et permet ainsi aux petites ou grandes entreprises de capitaliser sur leurs infrastructures existantes ou nouvelles, avec pour résultats une meilleure valorisation, une meilleure productivité et une meilleure compétitivité.

LES COMMUNICATIONS
AU CŒUR DE L'ENTREPRISE

www.avaya.fr