



Aheeva Cas Client

L'histoire et les motivations du choix :
Asterisk / Aheeva

Présentation Phone Marketing

- **The MarketinGroup : groupe de marketing services**
 - L'enchanteur : activités marketing communication
 - Phone Marketing : activités Centres de contacts

- **Phone Marketing c'est :**
 - 840 positions de travail / 1050 collaborateurs
 - 4 sites en France (5^{ème} en projet)
 - Marseille
 - Lyon
 - Orléans
 - Paris
 - Une activité répartie : 50 % émission d'appels / 50 % centres de contacts complexes
 - Un positionnement d'opérateur à valeur ajoutée

Le choix Asterisk – l’histoire

- **T2 année N : premières réflexions sur la ToIP**
 - Rédaction d’un cahier de fonctions centre de contact
 - Consultation du marché
- **T4 année N: maquettes Asterisk**
 - Comparaison avec les PABX en place
 - Etudes de faisabilité / compatibilité
- **T1 année N+1: l’application à un projet réel**
 - Lancement du projet d’extension du site de Marseille (de 100 à 240 positions)
 - Choix de la solution Asterisk en remplacement du PABX en place
- **T2, T3 année N+1: l’utilisation**
 - VSR d’Asterisk
- **T4 année N+1: la solution centre de contact**
 - Choix et installation d’Aheeva sur le site de Levallois

Le choix Asterisk – les motivations

- **Analyse comparative des offres sur le projet Marseille**
 - Projet d’extension du site de Marseille (de 100 à 240 positions)
 - L’utilisation de Voxco n’est pas remise en cause.
 - Le PABX en place ne peut être upgradé.
- **La solution – IPBX doit**
 - gérer la téléphonie administrative en multisite,
 - s’intégrer aux solutions centre d’appel en place,
 - assurer une disponibilité optimale.
- **Asterisk répondait au besoin :**
 - Rapport de coût du simple au triple
 - Capacité d’évolution et d’adaptation
 - Maîtrise technologique
 - Forte capacité d’innovation
 - Outils adaptables au besoin

La solution adoptée, l'installation et le retour d'expérience

- **Infrastructure technique**

- 4 serveurs Dell frontaux 2950, 8Go de RAM et 4 disques de 146 Go 15000 tours en raid 10,
- 1 Baie SAN - EMC CX3-10C : 15 disques de 300 Go paramétrés en 2 raids
- 4 passerelles PATTON 4 ports
- Solution de virtualisation Xen Center

- **Installation avec l'accompagnement de Wisp-e**

- **Formation et certification d'un collaborateur**

- **Depuis le lancement, pas d'interruption de service majeure**

- **L'administration téléphonique est facilitée, les utilisateurs satisfaits**

- **Le bilan est positif**

Le choix Aheeva

- **Asterisk s'impose comme la future solution de téléphonie du groupe.**
 - Recherche d'une solution de centre d'appels basée sur Asterisk pour équiper 150 agents à Levallois,
- **Premier contacts avec Aheeva en juillet,**
 - Validation de la couverture des besoins
- **Choix en septembre**
 - essentiellement financier
- **Installation en décembre**
- **Première production en janvier**

Retours sur l'installation et les utilisateurs

- **Migration technologique en douceur**
 - 15 agents, 30 depuis lundi dernier, 50 et finalement 150
- **Facilité de déploiement et d'extension**
- **Ouverture du système (BDD MySQL)**
- **Prise en main intuitive et rapide**
- **Fiabilité du système**
- **Evolutivité**
- **Pour les utilisateur de production**
 - Solution enthousiasmante
 - Ergonomique
 - Souple
 - Bandeau agent simple et efficace