

VoIP / CAS CLIENT / TRANSPORT A LA DEMANDE / CENTRE D'APPELS - Mobil'Azur (groupe Keolis) retient Sipleo, la solution de VoIP de SDI, pour équiper son centre d'appels

Toulon, le 20 Avril 2009 - Lancé le 2 mars dernier en présence de Christian Estrosi, maire de Nice, le service de transport de personnes à mobilité réduite de la ville de Nice, Mobil'Azur, s'appuie, sur un centre d'appels en VoIP, avec Sipleo, de SDI. La simplicité de la solution et la réactivité de la SDI ont été particulièrement appréciées.

Le communiqué en PDF : <http://www.agence-c3m.com/francais/doc/roca/cp/cp2.pdf>

Présent dans plusieurs grosses agglomérations françaises dont il exploite les services de transport public, Keolis souhaitait trouver une nouvelle solution pour la gestion des appels téléphoniques relatifs à son nouveau service niçois, Mobil'Azur. Début février, la filiale locale de Keolis, Keolis Provence, qui bénéficie d'une délégation de service public de la Communauté d'agglomération de Nice Côte d'Azur pour le transport des personnes à mobilité réduite, opte pour la solution Sipleo développée par SDI, qu'elle connaît déjà pour lui avoir confié la gestion de son système d'information.

L'installation du central téléphonique, qui compte une dizaine de postes, se fait en quelques jours. Début mars, le service, complètement opérationnel, est inauguré.

Réactivité et simplicité

Construite sous Windows autour du protocole SIP, la solution Sipleo est souple et évolutive. Elle permet en particulier un redimensionnement rapide de l'installation pour l'adapter à l'évolution des besoins. Par ailleurs, les protocoles utilisés facilitent la réalisation des développements complémentaires, liés par exemple à la couverture de nouvelles fonctions ou permettant l'interfaçage du système avec un CRM ou un autre logiciel, etc.

« SDI s'est montrée très réactive et efficace dans ses interventions », commente Sonia Benouaret, directrice détachée, en charge de la direction déléguée de Mobil'Azur, service exploité par Keolis Provence. « Cette PME locale à taille humaine est vraiment à notre écoute et la qualité de la relation que nous entretenons avec ses commerciaux et ses techniciens nous permet de bénéficier d'un outil en totale adéquation avec nos besoins. »

Autre point jugé particulièrement positif par la représentante de Keolis, la simplicité du produit. *« Le logiciel est bien conçu et très simple à utiliser, ce qui signifie aussi que la formation nécessaire au personnel qui va l'utiliser est très courte »,* remarque Sonia Benouaret.

REPERES

Keolis, en bref. Keolis, présent dans 7 pays européens et au Canada, exploite pour le compte des Autorités Organisatrices leurs réseaux de transport de voyageurs et s'efforce d'offrir à ces derniers un service de qualité et performant au meilleur coût. 1,8 milliard de voyageurs transportés • 150 filiales dans 7 pays d'Europe et au Canada • 38 000 salariés dont plus de 27 000 conducteurs • 2,8 milliards d'euros de

CA (60% en France, 40% à l'international) • Un chiffre d'affaires multiplié par 2 depuis 2001.

Pour en savoir plus : <http://www.keolis.com>

A propos de SDI - Créée en 1993, SDI ROCA s'est dotée il y a 4 ans d'une division développement innovation, SDI INNOVATION qui a, notamment, mis au point l'offre de téléphonie sur IP Sipleo. Basée à Toulon, la structure que dirige son fondateur Xavier Roca emploie aujourd'hui une dizaine de consultants. SDI travaille en partenariat avec des constructeurs comme Aastra Matra, NEC Philips, Thomson, etc et avec les opérateurs France Télécom, Bouygues Telecom Entreprises, Keyyo, notamment.