

Communiqué de presse

Le Groupe H2A a confié à Artelcom l'évolution de son centre d'appels Nortel et la mise en place de la virtualisation des postes de travail

Flexibilité et simplicité d'administration ont été les maîtres mots de cette évolution

Paris, le 13 octobre 2009

1^{er} groupe français indépendant dans la relation clients

Créé en 1987, le Groupe H2A est un centre d'appels spécialisé dans la conquête et la fidélisation clientèle. 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 pour un total de 700 positions de travail.

Virtualisation des postes de travail

Le Groupe H2A souhaitait apporter plus de souplesse dans le fonctionnement de ses plateaux de production afin d'optimiser ses coûts de structure. Sur les conseils d'Artelcom, le Groupe H2A a opté pour une solution de centre de contacts multimédia et multi-sites Nortel avec les toutes nouvelles versions logicielles. Il a également choisi de mettre en place la solution de virtualisation des postes de travail NDV de Neocoretech pour ses agents.

Centre d'appels multimédia et multi-sites

Le Groupe H2A peut ainsi rationaliser l'utilisation de ses positions de centres de contacts et la gestion de ses équipes sur ses différents sites. La solution NDV permet par exemple aux agents d'accéder à leur poste de travail depuis n'importe quel terminal : au sein 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.

Optimisation des coûts de structure

Flexibilité et administration simplifiée

Les tâches d'administration sont aussi grandement facilitées pour l'équipe informatique et télécom du Groupe H2A. Le nouveau centre d'appels Nortel lui permet de gérer ses différents sites de façon unifiée au travers d'une solution centralisée intégrant tous les flux (appels entrants / sortants et emails). 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. Les mises à jour des OS et applicatifs sont également gérées de manière complètement centralisée.

Green IT

Sécurité accrue

La virtualisation du poste de travail offre aussi d'autres avantages au Groupe H2A :

- Plus de sécurité : les données utilisateurs sont désormais centralisées sur des serveurs et sauvegardées systématiquement
- Des coûts moins élevés de maintenance et de renouvellement de parc
- Le respect de l'environnement : la consommation électrique et la production de chaleur sont fortement réduites, grâce à la centralisation des applications sur un seul serveur et au remplacement progressif des PC classiques par des terminaux légers.

Projet mené en un temps record

« 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. » commente Marilynn Genieyz, Directrice Informatique et Télécom du Groupe H2A. *« 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. »*

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

Contacts Presse

Heureux qui Communique

Karine SOYER

Tel : 06 74 93 12 25

ksoyer@heureuxquicomunique.com

Artelcom - Groupe TR Services

Tiphaine HERSANT

Tel : 01 64 62 40 44

thersant@trservices.fr