



AVENCALL

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le mercredi 8 septembre 2010

Mots-clés : TELEPHONE / VOIP / OPEN SOURCE / TEMOIGNAGE CLIENT

La Poste s'équipe en Xivo, la solution VoIP Open Source de Avencall

Contacts

Relations presse

■ Agence C3M

■ Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle Amiard,

michelle@agence-C3M.com

Cathy Lacides, cathy@agence-

C3M.com

■ Deux déménagements coup sur coup en 2 ans pour une entité de près de 1 000 personnes, la nécessité de s'installer dans un ancien bâtiment où le réseau doit être refait à neuf : c'est le déclic ! « *Simplifions, économisons, faisons le choix de la VoIP, une technologie qui la reconnaissance du marché.* », propose Olivier Lenoir, responsable des infrastructures informatiques de ce service. ■ Au regard du défi que comportait cette installation pour la start-up Proformatique (Avencall), retenir ce prestataire était, pour la Poste, un choix audacieux. Histoire d'une collaboration à valeur ajoutée qui s'est enrichie au fil du temps....

Une mise en concurrence entre deux mondes

En 2007, les intervenants français de la VoIP sont des start-up : dans un cahier des charges prévoyant 800 à 1 000 positions, les références analogues à apporter à l'appui de la réponse sont inexistantes du côté de l'intégrateur Proformatique. Avec sa solution XiVO, la société est bien experte d'Asterisk, un standard qui a fait ses preuves outre-atlantique et s'est imposé pour sa robustesse et sa flexibilité fonctionnelle. « *Mais pourront-ils aligner sur le terrain les équipes suffisantes pour connecter les postes téléphoniques dans les délais ? XiVO permettra-t-il des communications de bonne qualité si des centaines de personnes sont en ligne en même temps ? On était en droit de se poser ces questions* », se rappelle Olivier Lenoir, responsable des infrastructures informatiques, à l'origine de l'appel d'offres.

Les acteurs traditionnels du PABX sont, quant à eux, bien positionnés et proposent des montées en charge allant jusqu'à 30 000 postes. Mais là, les budgets sont mal appréhendables... Car les acteurs du PABX classiques ont fait un effort commercial énorme sur les postes IP qu'ils proposent à des prix défiant toute concurrence... Mais leur modèle économique ne leur permet pas de s'engager sur des facturations forfaitaires : tout service nouveau sera facturé, toute nouvelle connexion au poste de travail aussi.

La mise en concurrence est rude pour la jeune société Proformatique, créée 3 ans auparavant.

Et « *l'appel d'offres est remporté ... de justesse, eu égard aux critères de choix qui mettent en équation, le coût global de l'investissement, les références et la structure du prestataire* », explique Olivier Lenoir.

Une nuit pour relier 400 postes en VoIP

Le choix est fait : **Proformatique remporte le marché !** La Direction des Opérations RH de La Poste se lance dans l'aménagement de son nouvel immeuble... Un réseau HP et un câblage inter-switches en fibre optique équipent les 10 étages. (Jusqu'à 8 switch de 48 ports par étage ...). L'installation réseau est opérationnelle et flambant neuve.

Reste à faire le saut vers la VoIP. Tout bascule une nuit de novembre 2007. 4 étages sont concernés dans un premier temps, avec la mise à feu du réseau, l'installation de tous les postes, soit un parc de 400 postes.

Et ça marche ! « *Il n'y a jamais eu la moindre saturation, tout a marché dès le début, les communications ont toujours été très fluides...* », explique Olivier Lenoir.

Aujourd'hui, le parc comporte environ 800 postes IP. Les utilisateurs sont satisfaits du service. Le profil des utilisateurs : des gens qui téléphonent beaucoup, et qui se téléphonent beaucoup entre eux ! A Nantes, le service de R&D est sous XiVo également, et les communications de site à site, de Nantes et Paris, sont donc à coût 0. Au plan de la facturation Proformatique, aucun service additionnel de téléphonie n'a jamais été facturé en supplément (boîtes vocales, chambres de conférence, etc.), l'outil permettait ces évolutions.

L'interface Administrateur XIVO a été facile à prendre en main. Proformatique continue à gérer des modifications, avec souplesse : « *Nous avons recours à eux de façon ponctuelle dans le cadre d'un marché de maintenance et de supervision, pour faire évoluer les services, ils ont l'habitude, c'est fait rapidement.* »

La contagion de l'esprit contributif

L'application est évolutive, les sources sont ouvertes, et La Poste a pu développer et raccorder d'autres applications à valeur ajoutée à son système de téléphone IP. En totale cohérence avec l'esprit du logiciel libre, les équipes informatiques de La Poste se sont investies dans l'évolution de leur outil, et la collaboration est véritablement contributive.

« *Nous avons réalisé un couplage entre XiVo et OpenERP pour une application de CRM : la hot line sur les pratiques RH, mises à disposition interne du Groupe, en bénéficie. Nous avons aussi développé une application d'audioconférence avec partage d'écran. C'est une source d'économie très importante pour nos formations* », explique Olivier Lenoir.

Une chambre de conférence a été perfectionnée, pour évoluer vers un mode plus sécurisé. Une collaboration efficace entre les équipes de développement de Proformatique et de La Poste, a permis d'aboutir à une application très satisfaisante. Autre innovation, le client Xivo est *webisé*, pour permettre aux utilisateurs de gérer leur poste téléphonique à distance, de créer des renvois d'appels, d'actionner leurs boîtes vocales, de consulter leurs messages.

« Enfin, nous avons aussi perfectionné le système de filtrage patrons / secrétaires. Les français ayant des spécificités sur ce plan que ne connaît pas le management américain ... Ainsi, nous savons gérer tous les cas de figure aujourd'hui, un patron qui a plusieurs secrétaires, une secrétaire qui sert plusieurs patrons, un patron qui a une seule et même assistante... », explique Olivier Lenoir.

La solution VoIP Open Source d'Avencall

- ❑ 900 positions
- ❑ 2 Xivo Corporate en HA
- ❑ Parc de téléphones : Thomson et Astra

A propos de Xivo. La solution XIVO est un système complet de communication sur IP pour les entreprises fondée sur Asterisk qui simplifie l'administration et la gestion d' Asterisk et étend ses fonctionnalités. Cette solution performante et évolutive, donne accès à un ensemble de fonctionnalités en matière de téléphonie, de messagerie vocale et de centre d'appels. Afin d'être au plus près de vos demandes, XIVO est ouvert aux développements de nouvelles fonctionnalités.

Asterisk comprend un nombre très élevé de fonctions permettant l'intégration complète pour répondre à la majorité des besoins en téléphonie. Il permet de remplacer totalement, par le biais de cartes FXO/FXS, un PABX propriétaire, et d'y adjoindre des fonctionnalités de VoIP pour le transformer en PBX IP. Il permet également de fonctionner totalement en VoIP, par le biais de téléphones SIP ou IAX du marché. Enfin, des fonctionnalités de routage d'appel, menu vocal et boîtes vocales, le placent au niveau des PBX les plus complexes

A propos d'Avencall. Avencall s'est renforcée en 2010, avec la fusion de deux acteurs, un éditeur Proformatique et son intégrateur, spécialistes de la téléphonie libre IP. Le nouveau groupe poursuit le chemin accompli depuis 6 ans : le développement technique, fonctionnel et commercial de XIVO, devenue aujourd'hui la première solution française de VoIP Open Source, avec 300 clients (LDC, Groupama, La Poste, OL Groupe...), et des milliers d'utilisateurs déployés. Spécialisée dans les centres de contacts, Avencall est aussi Premier Partner Genesys (solution logicielle avancée de centre contacts multi canaux).

Le groupe Avencall est basé à Paris, et à Lyon, ainsi qu'à Québec au Canada. Il compte une trentaine de collaborateurs.

Pour en savoir plus : www.avencall.fr