

Paris, le jeudi 12 mars 2015

Mots-clés : RELATION CLIENTS / CENTRE DE CONTACTS / OPEN SOURCE / CTI

Contacts Presse

Agence C3M
Tél. : 01 47 34 01 15Michelle AMIARD
michelle@agence-C3M.comKarine RAU
karine@agence-C3M.com**Acteur majeur de la Garantie Panne et de l'Assistance automobile,
Opteven s'équipe de XiVO, la solution d'Avencall,
éditeur open source de centre de contacts**

Venez rencontrer Avencall au Salon Stratégie Clients, Paris Porte de Versailles – 14, 15 et 16 avril 2015 - stand K32 / L31
<http://www.strategieclients.com/>

▪ **Le changement de téléphonie doit permettre à Opteven de continuer à tenir ses engagements ambitieux de qualité de service.** ▪ **250 utilisateurs utilisent le téléphone ; 1,5 million d'appels sont traités par an.**

Le choix d'un acteur open source

Opteven décide en 2013 qu'il lui faut moderniser son outil de distribution d'appels, pour évoluer vers une solution parfaitement interopérable et intégrée au sein, non seulement de ses progiciels maison dédiés à ses métiers - l'Assistance 24/24 et 7j/7 et la Garantie Panne Auto -, mais aussi de son outil de planning des ressources humaines. L'open source est un tournant pris par la DSI depuis 10 ans déjà. L'ouverture technologique, la qualité et la rapidité des corrections, l'indépendance face à un constructeur sont des avantages avérés par le modèle alternatif de l'open source. Après l'installation en 2013 d'un petit pilote qui rassure les décideurs sur la stabilité technologique de la solution de téléphonie XiVO, une consultation formelle est lancée auprès de 3 fournisseurs.

A choisir entre une PME locale comme Avencall dont le métier est de concevoir, installer et faire évoluer sa solution et des intégrateurs qui représentent un éditeur géant mondial, le débat sera vite tranché pour Opteven : à capacité technologique équivalente, c'est la proximité et l'écoute qui feront la différence : Avencall sera le choix définitif de Opteven.

« Avencall a une identité qui la rapproche d'Opteven : le dynamisme du projet d'entreprise, la position de challenger qui bouscule les acteurs établis, l'habitude du sur-mesure pour le client. Sans compter, la volonté de travailler en coproduction avec nos équipes... », explique Guillaume CAZENAVE, Responsable Marketing d'Opteven. « La proximité géographique d'Avencall dont le siège est lyonnais comme nous, joue en faveur de l'économie locale, un élément clé dans notre certification RSE : tout cela a achevé de nous décider... »

Décembre 2013, l'appel d'offres est lancé. La décision tombe début 2014.

Toute l'entreprise sera équipée, y compris les fonctions supports, technique, administration des ventes, et commerciale, dans **un déploiement programmé sur 9 mois**. Le basculement total de l'entreprise vers la solution XiVO est une réalité fin décembre 2014. Le Jour J, aucune perte d'appels n'est observée.

Tout le personnel a les mêmes terminaux snom 760, des postes dotés d'un écran couleur et d'une connectique à 1 Gbit pour une connexion rapide aux applications métiers.

XiVO se fond dans les outils logiciels de l'entreprise.

La composante téléphonie est figurée par une icône au coin de la page Web du logiciel métier. Un appel à gérer ? En un clic, XiVO identifie l'appelant, ouvre son dossier client, en gardant tout son environnement de travail sous les yeux. Cela contribue à favoriser la réalisation des objectifs de qualité visés par Opteven : **90% des appels sont pris en moins de 15 secondes, une performance du plateau téléphonique qui se situe au dessus de la moyenne dans ce métier de l'Assistance.**

« Avencall a su exploiter avec habileté un protocole récent, le WebSocket, pour optimiser les interactions avec nos serveurs virtualisés, et permettre de gérer de façon transparente les montées en charges de nos appels et l'affichage en temps réel des performances du centre de contacts sur les écrans de supervision » explique Bernard TAHAY, Directeur Informatique de Opteven

L'appropriation de l'outil de téléphonie s'est faite naturellement, une heure de formation tout au plus aura été nécessaire. Elle a été gérée par les équipes de Opteven parfaitement habituées à organiser des sessions de prise en main des outils métiers au fil des recrutements, notamment lors de l'arrivée massive de nouveaux personnels saisonniers chaque été.

« Au final, XiVO donne entière satisfaction. Les afficheurs statistiques sont robustes et fiables, c'est pour nous un élément central dans notre fonctionnement car ils analysent nos performances en temps réel. La solution a permis de développer la série d'indicateurs dont nous avons besoin dans nos métiers (décroché, taux d'abandon, mise en attente...) et libère les possibilités à venir de développements spécifiques qui ne sont pas prévus en standard dans XiVO », conclut Bernard TAHAY.

« C'est un projet qui nous a fait progresser et qui a enrichi la solution XiVO. Il profite à toute la communauté d'utilisateurs qui partagent ce type de problématiques », explique Bertrand CARON, Directeur Commercial et Marketing Associé de Avencall.

A propos d'Opteven

Opteven est l'un des acteurs majeurs de la Garantie Panne et de l'Assistance automobile, en France comme en Europe. De grands noms lui font confiance. Parmi les constructeurs et distributeurs, et loueurs : Opel, Volkswagen, Audi, Seat, Skoda, Mercedes, Suzuki, Jaguar, Land Rover, Volvo, Subaru, Ligier, Microcar, KIA, Toyota ou LeasePlan, ALD, Arval.... Et côté assurances : Aviva, Cgi, Ge Money Bank, GM financial, Volkswagen Bank, Volkswagen Versicherung Ag, Fidelity, Aon, Marsh, Verspieren....Opteven a réalisé 110 millions d'euros de CA en 2014, dépassant ses prévisions. Ses équipes, 250 collaborateurs, ont géré 145 000 dossiers d'assistance (assistance automobile, assistance aux personnes et au domicile) et autant de dossiers panne mécanique et entretien. Opteven couvre 600 000 véhicules sous garantie, et 3 millions de bénéficiaires assistance.

Pour en savoir plus : <https://www.opteven.com>

A propos d'Avencall

Avec une croissance à deux chiffres depuis six ans, Avencall est le leader français de la communication open source. Avencall édite XiVO, la première solution d'entreprise basée sur Asterisk en Europe. La complémentarité des équipes et du management, associée à un projet d'entreprise partagé, permettent à Avencall d'avoir un positionnement unique sur le marché de la téléphonie, des communications unifiées d'entreprise et du centre de relation client. Composée de 60 spécialistes passionnés par leur métier, Avencall garantit à ses clients et partenaires fiabilité, expertise et accompagnement. Sa couverture nationale (Paris, Lyon, Toulouse, Rennes, Aix-en-Provence, Strasbourg) lui permet d'offrir à ses 450 clients et 60 partenaires distributeurs une proximité essentielle.

Pour en savoir plus : www.avencall.com