

Paris, le 3 juillet 2019

Mots-clés : TELEPHONIE / CAS CLIENT / RELATION CLIENT

## Contacts Presse

Agence C3M

Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle AMIARD

michelle@agence-C3M.com

Laurence DELVAL

laurence@agence-C3M.com

## GROUPAMA Rhône-Alpes choisit XiVO CC pour ses centres de contact

▪ Client historique XiVO en téléphonie d'entreprise, Groupama Rhône-Alpes, migre une partie de ses centres d'appels vers la solution XiVO CC. ▪ Les raisons du choix et les premiers retours d'expérience.

### Une optimisation des ressources

Depuis 10 ans, le siège de Lyon Vaise, les 7 centres de gestion ainsi que plus de 300 agences du réseau Groupama Rhône Alpes Auvergne Rhône-Alpes, soit environ 2 200 salariés utilisent quotidiennement la solution XiVO.

Devant le succès de cette dernière, Groupama Rhône Alpes Auvergne a décidé depuis peu, de faire basculer certaines positions de ses centres de contact auparavant équipées du logiciel Genesys vers XiVO CC, l'outil de la relation client édité et développé par la société Avencall.

Choisir XiVO CC c'est, pour Groupama Rhône Alpes Auvergne, diversifier ses solutions de téléphonie de manière à minimiser l'augmentation régulière des frais de licence en proposant une solution open source permettant ainsi de maîtriser les coûts de possession tout en gagnant en autonomie.

Pierre-Stéphane SEVELLEC, Architecte solutions de téléphonie et de centres de contact, chez Groupama Rhône-Alpes Auvergne : « Nous voulons maîtriser localement l'exploitation de nos moyens informatiques et téléphoniques afin d'être capables de gérer le plus possible en interne, développements et maintenance. Nous voulons un portefeuille de technologies plus compact, avec une sélection drastique de produits robustes et flexibles. »

### Une intégration métier rapide et efficace

En moins de temps qu'il ne faut pour le dire, ce sont déjà 70 positions et bientôt 150, qui ont été migrées vers XiVO CC : en 3 mois le bandeau de téléphonie sur l'écran des agents des centres de contact est connecté via XiVO CC aux outils métiers de l'assureur. Avec une ergonomie repensée, l'outil de la relation téléphonique a gagné en efficacité et en rapidité.

Le back office, comparé à la solution antérieure, profite déjà d'une véritable économie de moyens et ce, grâce à son caractère Open Source et aux API mises à disposition. XiVO CC offre bien la facilité escomptée de prise en main et creuse l'écart avec l'éditeur propriétaire.

Pierre-Stéphane SEVELLEC, Architecte solutions de téléphonie et de centres de contact, chez Groupama Rhône-Alpes Auvergne.

*« Le développement d'applications autour du noyau solution XiVO CC, ne sollicite pas d'expertise accrue. Ainsi, en quelques jours, l'application a pu être développée en interne chez Groupama et ouverte sur les postes de travail concernés en quelques semaines. Les API XiVO nous permettent d'apporter de la fonctionnalité spécifique aux métiers de nos utilisateurs rapidement et simplement. »*

## **Une téléphonie nomade accessible partout et à tout moment**

XiVO CC, permet la mise en œuvre de la technologie WebRTC (soft téléphonie), et ouvre de nouveaux champs fonctionnels. En effet, avec le WebRTC, l'outil de téléphonie est embarqué par le navigateur. Loin d'être anecdotique, cette facilité technologique permet de déployer dans l'entreprise le télétravail et la mobilité des opérateurs d'un poste de travail à l'autre.

En permettant le télétravail des agents à domicile, la solution XiVO CC répond aux exigences de réactivité et de flexibilité de l'assureur à l'écoute de ses clients. Celui-ci peut, par exemple, étendre les plages horaires de couverture de son centre de contacts adhérents.

La DSI exauce rapidement un changement organisationnel qui fait gagner non seulement en qualité de la relation client, mais également en qualité de la relation au travail et en bien-être au sein de l'entreprise.

## **A propos d'Avencall**

Sa couverture nationale et l'appui d'une communauté d'utilisateurs et développeurs adeptes de l'Open Source, lui permettent d'apporter à ses clients et partenaires distributeurs une proximité et une évolutivité permanentes. Parmi ses références : Groupama, Maison du Monde, Cultura, LDLC, Parkéon, Parc Astérix Compagnie des Alpes, DGAC, HAS, Collège de France, Keep Call, Optéven, Cridon, Mairie de Villeurbanne, Mésolia, Le Galec ...

Avencall a son siège à Limonest, et des bureaux à Suresnes, Rennes, Toulouse.

Avencall est soutenu par trois fonds d'investissement de premier plan : BPIFrance Investissement, Sigma Gestion et InnovaFonds.

Elle a remporté le Trophée Pépites décerné par la CCI de Lyon-Grand Lyon aux entrepreneurs de croissance, reçu le Prix de l'Innovation collaborative, reçu au Printemps des Entrepreneurs (MEDEF Lyon Rhône) et participe activement à l'écosystème des entreprises innovantes sur tous ses sites d'implantation.

Pour en savoir plus : [www.xivo.solutions](http://www.xivo.solutions)