

Paris, le 11 décembre 2019

Mots-clés : CAS CLIENTS / CENTRE DE CONTACTS / TELEPHONIE / IP

Contacts Presse

Agence C3M
Tél. : 01 47 34 01 15Michelle AMIARD
michelle@agence-C3M.comLaurence DELVAL
laurence@agence-C3M.com

L'Odéon-Théâtre de l'Europe adopte la téléphonie IP Open Source et la mobilité avec XiVO !

▪ Pour un théâtre emblématique de la création artistique parisienne, qui met un point d'honneur à adopter une démarche plus économique et sociétale, le choix d'une téléphonie IP moderne et évolutive, semblait évident. C'est aussi le fruit d'un projet informatique qui n'a cessé d'étendre ses frontières fonctionnelles en 5 ans. ▪ Témoignage de Sylvain Cardine, le DSI, à l'origine du choix de XiVO en 2014. ¹

Une révolution en douceur avec l'IP

L'Odéon-Théâtre de l'Europe peut compter depuis 5 ans sur une téléphonie IP pour ses 2 sites, un accès en Web RTC qui facilite le télétravail, de la vidéo point à point pour les 180 collaborateurs, et la gestion d'un centre de contacts pour la billetterie où travaillent 6 agents.

Le projet ne s'est pas fait en un seul bloc, il est au contraire **exemplaire d'une gestion progressive**, adaptée aux besoins et aux moyens de la structure, et remonte à 2014. A cette époque, l'Odéon-Théâtre de l'Europe compte 2 sites, les Ateliers Berthier dans le 17e et l'Odéon dans le 6e, qui présentaient alors une autonomie totale au niveau de la téléphonie et des abonnements, obligeant à gérer et maintenir 2 PABX reliés à des postes téléphoniques eux aussi vieillissants. Les multiples pannes des postes téléphoniques et leurs rachats dispendieux ont conduit la DSI à trouver une solution plus pérenne.

Une première rencontre se fait avec l'équipe XiVO et Sylvain Cardine, le DSI du site, lors du salon Solutions Linux.

« Ce changement envisagé vers la téléphonie IP pouvait être perçu comme un projet à risques, une sorte de big bang pouvant impacter la qualité des communications, notamment pour la billetterie vendue par téléphone... Le projet était stratégique, je m'y suis pleinement investi », explique Sylvain Cardine.

Sylvain Cardine suit une formation d'administrateur proposée par l'équipe XiVO. Celui-ci trouve dans cette relation client-fournisseur, une expertise et une qualité relationnelle garantissant un accompagnement à toutes les étapes des futurs déploiements.

La téléphonie IP déploie ses fonctionnalités

Le déploiement de XiVO à l'Odéon-Théâtre de l'Europe commencera par **reprendre les fonctionnalités existantes de téléphonie et du centre de contacts**. Un pilote est d'abord déployé sur le site des Ateliers Berthier, une

¹ https://www.theatre-odeon.eu/media/odeon/187460-bilan_d_activit_par_pages_2018.pdf

vingtaine de lignes. C'est un test probant, et la téléphonie sur IP peut arriver en toute sérénité sur le second site du Théâtre de l'Odéon. Aucun Big Bang, les utilisateurs remarquent juste de nouveaux postes téléphoniques sur leur bureau, dorénavant reliés à leur PC : la communication téléphonique ne perd rien de sa qualité.

Question investissement, le coût prévisionnel des vieux postes téléphoniques qu'il aurait fallu remplacer à plus ou moins brève échéance, couvre à lui seul l'investissement XiVO. **On obtient une téléphonie moderne, ouverte sur les évolutions, plus souple, sans impacter le budget...**

Deux ans plus tard, en 2016, les deux sites sont reliés par la fibre, pour constituer un réseau télécoms privé. **Un nouveau programme d'évolutions est engagé autour de XiVO qui sera, cette fois, très tangible pour les utilisateurs.**

Alors que n'est conservé qu'un seul serveur XiVO pour gérer la téléphonie des 2 sites, la DSI choisit aussi de programmer une **SDA** - Sélection Directe à l'Arrivée - et agrège les numéros de téléphones des 2 sites, du 6 e et du 17e, au sein d'un seul et même plan de numérotation ; le théâtre propose désormais un accès unique vis-à-vis de l'extérieur, via un seul numéro pour ses 2 établissements et la billetterie : le +33 1 44 85 40 00.

Une troisième évolution arrive à la suite, avec la virtualisation de XiVO, qui apporte une souplesse complémentaire puisque **XiVO est accessible en machine virtuelle.**

A terme, **le WebRTC en VPN permettrait d'introduire le télétravail** : les collaborateurs pouvant depuis leur bureau à domicile être joints avec un micro-casque branché sur leur PC, comme s'ils étaient physiquement présents au théâtre.

« La vidéo de point à point pour des conférences entre les bureaux a été installée sans difficulté : un micro, une webcam, et hop, c'est fait ! », se réjouit Sylvain Cardine. « Bilan global : on a mis en place de nouveaux services, on a remplacé d'anciens combinés, nous n'avons pas de frais de licence car on est en open source, on obtient une meilleure intégration des 2 établissements, de nouveaux services évolutifs. C'est un bond en avant en tout point positif », explique Sylvain Cardine.

Il conclut : *« Connaître la roadmap d'Avencall est très intéressant, cela permet de nous projeter, de savoir quelles sont les fonctionnalités nouvelles qui vont suivre. Plutôt que d'opter pour des solutions tierces qu'il faudrait intégrer à notre système d'information, si Avencall apporte à court terme ce qu'on cherche, on prend ! C'est le cas d'un chat d'entreprise qu'on nous annonce par exemple »*

A propos de l'Odéon-Théâtre de l'Europe

Fin 1983, Jack Lang installait Giorgio Strehler, directeur du Piccolo Teatro de Milan, à la tête d'une institution inédite : un Théâtre de l'Europe. Trente ans après, cette scène parisienne a fait résonner en langue originale les voix des plus grands artistes du Vieux Continent, de Ingmar Bergman à Bob Wilson, et de Lev Dodine à Krzysztof Worlikowski.

Plus : <https://www.theatre-odeon.eu>

A propos d'Avencall

Avencall avec sa solution XiVO, est le leader français des communications Open Source. 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 2

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 Innova Fonds. 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