

## Contacts Presse

Agence C3M  
Tél. : 01 47 34 01 15Michelle AMIARD  
michelle@agence-C3M.comHélène JOUBERT  
helene@agence-C3M.comAudrey LACROIX  
audrey@agence-C3M.com

Paris, le mercredi 5 mars 2014

Mots-clés : LOGICIEL LIBRE / TELEPHONIE / PARTENARIAT

## Avencall équipe Clermont Communauté de XiVO, sa solution de téléphonie

▪ Avencall a mis en place dans la communauté de Clermont, sa solution XiVO, après avoir remporté l'appel d'offres public. ▪ Un projet ambitieux qui ouvre aux utilisateurs des nouvelles fonctions liées à la convergence IP.

### Offrir des services innovants sur un vaste territoire

La Communauté d'agglomération Clermont Communauté gère 21 communes et 280 000 administrés. Elle emploie 500 agents sur une quarantaine de sites. En 2005, Clermont Communauté qui a concentré ses services informatiques au siège, déploie pour la première fois, une **solution de téléphonie TOIP** pour relier l'ensemble de ses sites distants interconnectés en fibre optique. Bien qu'il ait permis de réduire la facture télécoms, ce système de TOIP touche à ses limites à l'usage : il n'est pas ouvert sur le protocole standard SIP qui s'impose dans le monde de la convergence téléphonie – informatique. Il impose une tarification sous forme de licence par fonction, ce qui conduit à censurer toutes les évolutions futures pour des motifs économiques. Enfin, il est constitué d'un agrégat de logiciels, compliquant les opérations d'assistance et de maintenance, et augmente significativement les coûts d'exploitation. En 2012, le territoire densifie son réseau de pépinières d'entreprises et se fixe comme objectif d'offrir un ensemble de services performants à ces nouveaux venus.

Clermont Communauté **décide de se réorienter vers une solution nouvelle, interopérable, sans licence et facilement évolutive**. Après le lancement d'un marché public et une analyse technico-économique des solutions proposées, le choix s'arrête sur XiVO d'Avencall.

« Nous attendions un effort conséquent de la part des éditeurs traditionnels de solutions collaboratives, mais c'est Avencall qui a parfaitement répondu à nos besoins », déclare Patrice Rodier, Directeur des Systèmes d'Informations de Clermont Communauté.

### Une approche globale du système d'informations

Le cahier des charges visant le remplacement de la solution de téléphonie IP formalise les besoins pour identifier une solution conforme aux standards technologiques actuels, ouverte pour faciliter son intégration dans le SI, riche fonctionnellement et non bridée par une gestion de licence outrancière. Elle doit minimiser les coûts d'exploitation, et répondre aux exigences d'urbanisation du SI.

XiVO d'Avencall y répond en tous points. Elle assure une réduction drastique des frais de fonctionnement, tout en garantissant une solution riche dans ses fonctions standards, pouvant inter-opérer avec le système d'informations de la Communauté et les autres outils collaboratifs existants (annuaire, messagerie, agenda). XiVO est simple d'appropriation, et promet une prise en main facilitée par les agents.

**Le retour sur investissement est estimé à 4 ans, une performance économique** pour une Direction Informatique et Télécoms dont les projets et exigences sont en expansion et les budgets contraints.

L'objectif est atteint : la DSI parvient à un système d'information cohérent, mis en place aisément et à forte valeur ajoutée pour les agents et les citoyens.

*« Travailler avec des sociétés françaises à taille humaine est le bon choix ! », se félicite Patrice Rodier. « Le dialogue est possible, le service véritablement sur mesure, avec des développements spécifiques à des coûts abordables. Nous avançons main dans la main et chacun contribue à l'avancement du projet ! ».*

## Un changement en douceur

Le déploiement s'est fait sans à-coups, puisqu'Avencall a proposé de coupler l'ancien et le nouvel IPBX. Après une phase de test, XiVO a été installé site par site, en trois semaines par les équipes d'Avencall et deux agents de la Communauté.

Accessible depuis l'automne 2013 sur les 500 postes de la communauté de communes, la solution XiVO apporte une série de nouvelles fonctions qui simplifie la téléphonie : boutons de raccourcis, gestion automatique des rappels, couplage de l'IPBX à l'annuaire interne...

La nouvelle solution est adoptée sans problème grâce aux formations et livrets mode d'emploi élaborés avec l'aide d'Avencall.

*« La conduite du changement est l'une des préoccupations majeures dans ce type de projet. Il ne s'agit pas d'imposer des outils, même à la pointe de la technologie, sans accompagnement », explique Patrice Rodier. « Avec les équipes d'Avencall, notre objectif est atteint ! »*

## Des évolutions déjà envisagées

Les perspectives d'évolution interne du dispositif XiVO sont d'ores et déjà évoquées. Clermont Communauté souhaite exploiter la puissance et l'ouverture de la solution pour optimiser l'accueil téléphonique des citoyens avec un Serveur Vocal Interactif, **et aussi mettre en production la messagerie collaborative Blue Mind couplée à XiVO.**

*« Ce type de projet s'inscrit dans une préoccupation majeure de Clermont Communauté : moderniser son fonctionnement et mutualiser ses services avec ceux des communes. Clermont Communauté se doit de disposer de solutions permettant aux communes membres de l'Agglomération qui le souhaitent ; de bénéficier d'usages numériques riches et adaptables à leur contexte à un coût marginal optimisé », explique Patrice Rodier.*

**A propos de Clermont Communauté**

Clermont Communauté regroupe 21 communes, pour 30 330 hectares et 283 200 habitants : Aubière, Aulnat, Beaumont, Blanzat, Cébazat, Ceyrat, Chamalières, Châteaugay, Clermont-Ferrand, Cournon-d'Auvergne, Durtol, Gerzat, Le Cendre, Lempdes, Nohanent, Orcines, Pérignat-lès-Sarliève, Pont-du-Château, Romagnat, Royat, Saint-Genès-Champanelle. Elle a été créée en décembre 1999 par transformation et extension de la Communauté de communes instituée le 31 décembre 1993.

Pour en savoir plus : <http://www.clermontcommunaute.net>

**A propos d'Avencall**

Avencall transforme l'industrie des télécommunications d'entreprise et son modèle économique en donnant un accès universel à des solutions de téléphonie qui assurent à ses clients liberté, évolutivité et créativité au service de leur métier. Une réussite rendue possible par la collaboration et le savoir-faire de ses équipes. Plus de 400 clients dans les secteurs public et privé ont accordé leur confiance à Avencall (CRAMIF, CPAM de la Manche, Groupama RAA, La Poste, LDLC.com). La société Avencall, basée à Paris, Lyon, Toulouse, Rennes, Québec au Canada et Singapour, compte 60 collaborateurs. Avencall a levé 3 millions d'euros en 2012 auprès, entre autres, du FSN PME, géré par le groupe Caisse des Dépôts pour le compte de l'Etat dans le cadre du Programme d'Investissements d'Avenir. Cela marque une nouvelle étape dans le développement d'Avencall en France et à l'international.

Pour en savoir plus : [www.avencall.com](http://www.avencall.com)