

Communiqué de presse

APREVA a confié au Groupe TR Services et à Aastra la refonte complète de sa solution de communication

L'organisme de protection sociale a décidé de moderniser ses 3 systèmes de communications et ses plateformes de centres d'appels avec l'appui d'ATTI, filiale du Groupe TR Services.

Paris, le 15 juin 2010,

1^{er} organisme de protection sociale, 600 000+ adhérents

Avec plus de 600 000 adhérents professionnels et particuliers, APREVA est un organisme majeur de protection sociale complémentaire. Situé au nord de la France, c'est un acteur de proximité présent sur 5 départements à travers 3 sites principaux et 35 agences.

Solution de communication en refonte totale

Disposant de technologies hétérogènes et vieillissantes difficiles à maintenir, APREVA décide, courant 2009, de moderniser ses systèmes de communications et ses plateformes de centres d'appels. L'objectif d'APREVA était, entre autres, de mettre en place un mécanisme d'entraide entre les sites pour que les téléacteurs des 3 sites puissent répondre aux demandes des clients en fonction de leurs compétences, indépendamment de leur localisation, ce qui permet de mieux gérer les pics d'appels.

Architecture de centre d'appels virtualisée sur 3 sites

Sur les recommandations d'ATTI, APREVA a opté pour une solution de communications full IP basée sur l'offre Aastra 5 000. Concernant la partie téléphonie sur IP, cette solution qui permet de s'affranchir des coûts de communication entre les sites, se compose de 3 IPBX Aastra X Series sur les sites principaux reliés en réseau multi-site VOIP. L'architecture de centre d'appels virtuel repose sur l'ACP Contact Center d'Aastra, la solution permettant de distribuer les appels de façon transparente sur les 50 téléacteurs répartis sur les principaux sites d'APREVA.

Temps d'attente réduit, qualité d'accueil téléphonique améliorée

La mise en place de cette nouvelle architecture a permis de réduire sensiblement le temps d'attente, améliorant ainsi la qualité de l'accueil téléphonique.

APREVA dispose désormais de nouvelles fonctionnalités telles que des rapports statistiques évolués, la supervision en temps réel de l'ensemble des télé-conseillers, une arborescence vocale évoluée diffusée via un serveur vocal interactif.

Projet stratégique mené en un temps record

« Ce projet s'est décidé au mois de juillet 2009 et le déploiement a débuté fin août ; la migration de nos systèmes de communications et de nos 3 centres d'appels vers la solution Aastra a été réalisée en un temps record pour ne pas engendrer de perturbation sur notre activité. » commente Philippe LEGRAND, Responsable Systèmes d'Information d'APREVA avant d'ajouter : *« Les compétences techniques d'ATTI, la fiabilité des solutions Aastra ainsi que la réactivité et la disponibilité des équipes ont été des facteurs déterminants dans la réussite de ce projet stratégique ».*

Certification GOLD Aastra pour le Groupe TR Services

TR Services a obtenu en novembre 2009 la certification Gold décernée par Aastra.

Cette certification atteste des compétences du Groupe TR Services sur l'ensemble du territoire national pour délivrer à ses clients une qualité de service continue à travers un support aux utilisateurs de très haut niveau : hot-line 24h/7j à la demande, outil de gestion des réclamations clients, équipe dédiée au support technique après-vente.

A propos du Groupe TR SERVICES

Intégrateur et Opérateur indépendant de services IT, le Groupe TR Services offre une nouvelle vision de la convergence des télécoms et de l'informatique. Créateur de solutions innovantes de communication d'entreprise, le Groupe TR Services délivre des services adaptés visant à dynamiser et valoriser le SI de ses clients.

Grâce à l'expertise de ses 450 collaborateurs répartis sur la France entière, le Groupe TR Services sert plus de 3 000 sites clients Administrations, Grands Comptes et PME. Télécom Réseaux Services est une société cotée sur le marché Euronext depuis 1999. (ISIN FR0000071763) www.trservices.fr

A propos d'Aastra

Situé à Concord (Ontario, Canada), Aastra (TSX : AAH) est un groupe international, acteur majeur du marché des communications d'entreprises. La société développe et commercialise des solutions de téléphonie sur IP ouvertes, destinées tant aux PME qu'aux grandes entreprises.

Aastra compte 50 millions d'utilisateurs dans le monde et dispose d'une présence directe et indirecte dans plus de 100 pays.

Aastra permet aux entreprises de communiquer et de collaborer plus efficacement en proposant à ses clients une gamme complète de solutions de communications - terminaux, systèmes et applications - basées sur les standards du marché tels que SIP, LDAP, XML, etc.

Pour tout complément d'information : www.aastra.com

Contacts Presse

Heureux qui Communique

Karine SOYER

Tel : +33 2 35 41 21 96

ksoyer@heureuxquicomunique.com

Agence Wellcom

Aelya NOIRET / Daphnis DE SA

Tél. : +33 1 46 34 60 60

an@wellcom.fr

Groupe TR Services

Tiphaine HERSANT

Tel : +33 1 64 62 40 44

thersant@trservices.fr

Aastra

Sandrine QUINTON

Tél.: +33 1 30 96 43 01

squinton@aastra.com