

# NEOVIA RETRAITE APPELLE EN HD ET PAR LE CLOUD

La qualité audio des postes téléphoniques et la flexibilité d'un service de téléphonie dans le cloud ont permis à l'intégrateur Iperlink de respecter ses engagements.

« Notre objectif était de restaurer la qualité des services de téléphonie de notre client », affirme Eymeric Perouse, directeur associé en charge du commerce et du marketing de l'intégrateur Iperlink. En effet, la société Neovia (trente-cinq salariés pour un C. A. de 4,5 M€ en 2014), qui accompagne les chefs d'entreprise dans l'expertise de leurs droits à la retraite, rencontrait des problèmes liés à leur système de téléphonie – IPBX avec un lien SDSL Pro Bouygues Telecom qui gérait une trentaine de postes – pour plusieurs raisons. Déjà, Neovia n'était plus satisfaite du service offert par son opérateur auquel elle reprochait son manque de réactivité. D'autre part, vu la forte croissance de l'entreprise, la solution existante n'était plus adaptée à ses besoins, alors que l'activité de Neovia est très dépendante de la téléphonie. Enfin, faute de compétences internes pour la maintenance, Neovia Retraite choisit d'une offre de téléphonie dans le cloud de type Centrex. C'est donc suite à une prospection que Neovia a fait appel aux services d'Iperlink pour déployer une solution de téléphonie Centrex développée par Sewan Communications. « Le Centrex proposé par Sewan offre une certaine flexibilité à Neovia qui n'a plus à se soucier des aspects techniques



Les postes VVX 400 et VVX 500 de Polycom, procurent aux salariés de Neovia d'une qualité audio à la hauteur de leurs besoins.

puisqu'il ne dispose d'aucune infrastructure en interne. Ensuite, les postes téléphoniques IP VVX 400 et VVX 500 de marque Polycom que nous avons déployés fournissent aux salariés de nombreuses fonctionnalités innovantes », détaille Eymeric Perouse.

## Le confort audio apporte aux utilisateurs une amélioration de la communication

En effet, la gamme VVX de Polycom procure un son en haute définition, ce qui rend le travail des salariés, qui passent de nombreuses heures au téléphone, plus agréable. De plus, chez Neovia, les commerciaux nomades et les collaborateurs en home office accèdent à la visiophonie, et les opérateurs du service clients ont la possibilité d'enregistrer les conversations sur clé USB. Quant à l'utilisation des écrans tactiles intégrés aux téléphones, elle facilite la gestion des appels.

Dans ce déploiement, l'intégrateur Iperlink a pris en charge le conseil, la gestion de la téléphonie et des liens – l'un pour la voix, l'autre pour la data –, sans oublier la facturation émise sous forme d'un abonnement mensuel composé d'une partie fixe et d'une autre variable. « Ce projet est complexe pour ce qui concerne la répartition des appels : nous avons donc mis en place des automatismes pour répartir les appels pour les différents agents. Cette étape a été la plus délicate car il faut comprendre l'organisation de l'entreprise », tient à préciser Eymeric Perouse. Ajoutons qu'à ce titre, Iperlink a développé des fonctions permettant d'obtenir des statistiques précises pour Neovia relatives à la téléphonie entrante et sortante. Au total, la mise en place a nécessité six semaines et mobilisé un chef de projet chez Iperlink, et une personne référente chez Neovia. Enfin, pour justifier le choix du partenariat avec Sewan, Eymeric Perouse insiste sur l'expérience de Sewan dans le Centrex, la robustesse de sa plate-forme et le respect des engagements, ce qui en fait un acteur incontournable. ■

## LE DÉPLOIEMENT EN CHIFFRES

**DEMANDE** : Neovia Retraite, entreprise fondée en 2004 et spécialisée dans les droits à la retraite des chefs d'entreprise (présente dans toute la France, trente-cinq salariés, C. A. 2014 : 4,5 M€).

**PROJET** : refonte du système de téléphonie avec le déploiement d'un Centrex de marque Sewan Communications et d'une cinquantaine de postes IP VVX 400 et VVX 500 d'origine Polycom.

**RÉALISATION** : Iperlink, intégrateur spécialisé dans les infrastructures voix, data et vidéo (dix agences en France, C. A. 2014 : 4,5 M€ pour trente employés).