

## Les CCI de Nantes et de Saint Nazaire

FONT ENTENDRE LA VOIX DES ENTREPRISES ET DES COMMERCES  
AVEC LES SOLUTIONS VOIP ALCATEL-LUCENT



CASE STUDY

MARKET: GOUVERNEMENT

COUNTRY: FRANCE



Les Chambres de Commerce et d'Industrie de Nantes et St-Nazaire s'appuient sur les solutions IP Alcatel-Lucent pour fédérer leur système de téléphonie multi-sites autour de la Communication Unifiée et améliorer l'efficacité de leurs collaborateurs au profit du service client



Avec une forte volonté d'optimisation des performances et de conduite du changement, caractéristiques de sa fonction, les CCI de Nantes et de Saint Nazaire ont décidé d'entreprendre une refonte de son réseau de télécommunication. Un challenge ambitieux, qui implique l'implémentation de technologies Alcatel-Lucent pour unifier la téléphonie de 10 sites distincts et développer de nouveaux usages auprès des collaborateurs. Au programme, mise en place d'un centre de contact clients unique avec un pool d'accueil par thème ou encore développement de nouveaux services tels que web-conférence pour soutenir une démarche de développement durable.



## ENJEUX

- Fédérer la téléphonie sur 10 sites du département
- Homogénéiser l'infrastructure de la CCI avec celle d'Audencia et respecter les contraintes réseaux
- Améliorer la fiabilité de l'infrastructure
- Améliorer l'efficacité personnelle et collective des collaborateurs au profit du service client

## SOLUTIONS

- OXE R8.0 partagé entre la CCI et Audencia
- OTUC R5.0
- 550 postes IP Touch (4028 et 4038) sur les sites de la CCI et 260 (4018 et 4038) sur le site d'Audencia
- 5 PO/PC (dont 4 sur les sites de la CCI)
- 14 ports My Teamwork
- 250 licences My Instant Communicator sur les sites de la CCI et 260 licences My Instant Communicator et My Teamwork sur celui d'Audencia
- 6 Mediagateway avec PCS

## BÉNÉFICES

- Homogénéisation de l'infrastructure avec Audencia
- Amélioration des performances du réseau (fiabilité du système)
- Unification et amélioration des usages des collaborateurs
- Amélioration de la réactivité (grâce au travail collaboratif)

## LES CCI DE NANTES ET SAINT-NAZAIRE, ACTEURS MAJEURS DE L'ÉCONOMIE LOCALE

Nombreuses et variées, les activités d'une CCI poursuivent néanmoins un objectif commun : accroître la valeur ajoutée des entreprises, commerces, industries et services sur le territoire et défendre leurs intérêts auprès des pouvoirs publics. Le groupe CCI Nantes St-Nazaire dépasse quant à lui les services classiques d'une CCI, puisqu'on y retrouve les entités dans lesquels les CCI assurent une responsabilité de gestion et celles dans lesquelles elles sont impliquées aux cotés des collectivités locales et de certaines entreprises.

Outre le développement des entreprises et des territoires, les CCI de Nantes et de Saint Nazaire développent ainsi la formation opérationnelle pour étudiants, salariés ou dirigeants d'entreprise (continue, alternance, pilotage école, etc.). Le groupe participe également à la gestion des équipements régionaux, comprenant les aéroports de Nantes Atlantique et de Saint-Nazaire/Montoir, les ports (La Baule-Pouliguen, Piriac, Le Croisic, Préfailles) ainsi que le Parc-Expo de Nantes, afin d'obtenir une adéquation entre les infrastructures et les besoins des entreprises, en termes de qualité et d'efficacité de services.

## OPÉRER LA CONDUITE DU CHANGEMENT AU PROFIT DE LA RELATION CLIENT

Moteur de l'économie locale, une CCI se doit de véhiculer une image de performance et d'efficacité auprès des entreprises. Sa configuration multi-sites et ses équipements vieillissants ne répondant plus à ses objectifs de qualité de service client, le groupe CCI Nantes St-Nazaire a ainsi décidé de repenser son réseau de téléphonie, tout en cherchant à développer de nouveaux usages destinés à améliorer les performances de ses 500 collaborateurs.

La DSI des CCI de Nantes et de Saint Nazaire procède donc à un appel d'offre, portant sur la rationalisation et l'optimisation de son réseau de téléphonie. Au terme de l'appel d'offre, c'est Orange Business Services qui remporte le projet, en proposant un panel de solutions Alcatel-Lucent. « En tant que partenaire historique de la CCI de Nantes, le choix d'OBS s'est rapidement imposé. Outre la qualité des solutions proposées et de l'accompagnement dont ils ont fait preuve lors de précédents

« Avec les solutions Alcatel-Lucent mises en place, nous avons toutes les clés en main pour atteindre nos objectifs de performance et de développement des usages. »

Pascal Bossier, DSI de la CCI de Nantes et de Saint Nazaire





projets, ils nous ont permis d'échanger rapidement avec leurs différents clients sur des expériences similaires. Un réel atout pour préparer efficacement le projet», déclare Pascal Bosser, DSI de des CCI de Nantes et de Saint Nazaire.

Le nouveau réseau qui est implémenté repose désormais sur un OXE Alcatel-Lucent ainsi que deux call server assurant une sécurisation et une fiabilité de l'infrastructure téléphonique par redondance spatiale. En effet, grâce à un partenariat original, les CCI et l'école de management Audencia, ayant choisi les mêmes solutions, ont mis en place une infrastructure qui permet une sécurisation croisée de téléphonie respective. Il s'agit bien là d'une démarche « gagnant-gagnant » rendue possible grâce aux capacités techniques des solutions Alcatel-Lucent et à la souplesse d'Orange Business Services, intégrateur des deux projets.

Premier bénéfice immédiat, la CCI met également en place un centre de contacts avec 10 agents dédiés, offrant aux entreprises, commerces et particuliers de la région un guichet téléphonique unique et thématique. Désormais, la CCI dispose donc d'un seul numéro vert, facilitant l'interaction avec ses clients et offrant d'excellents temps de réponse dans des conditions de trafic intense.

### LES NOUVEAUX USAGES DE L'ENTREPRISE DYNAMIQUE

Si l'obsolescence de l'ancien système ne permettait pas de développer de nouveaux usages pour optimiser les performances des collaborateurs, la nouvelle plateforme technologique prévoit quant à elle de capitaliser sur des fonctionnalités et solutions

Grâce à la solution complète et flexible Alcatel-Lucent implémentée, la CCI est désormais capable de faire face à toutes les exigences de performance et de qualité de service client qu'elle a su s'imposer.

innovantes pour une amélioration de l'efficacité du personnel, collective ou personnelle.

Plus de 500 suites My Instant Communicator sont en cours de déploiement, combinant la téléphonie, la messagerie vocale, le courrier électronique et la télécopie, les services de collaboration tels que la messagerie instantanée et la vidéo, les services de numéro unique avec routage et filtrage des appels ainsi que les services de présence et de messagerie instantanée.

En outre, de nouveaux usages en matière de travail collaboratif sont également expérimentés. Le module My Teamwork implémenté permet en effet d'offrir des fonctionnalités conviviales favorisant l'innovation et l'accroissement de la productivité. La fonction web conférence permet notamment de fédérer les équipes et de diminuer les déplacements des managers mobiles de la CCI. Une solution pertinente avec la démarche de développement durable du groupe CCI Loire-Atlantique. « Les challenges liés au projet des CCI



de Nantes et de Saint Nazaire étaient nombreux : fiabilité, performance, homogénéisation des différents sites, mais aussi respect des contraintes réseaux. Grâce à la solution complète et flexible Alcatel-Lucent que nous avons implémentée, les CCI sont désormais capables de faire face à toutes les exigences de performance et de qualité de service client qu'elle a su s'imposer», commente Jacques Wolff, Ingénieur d'affaires IP, Orange Business Services.

### CAPITALISER SUR LES NOUVELLES RESSOURCES POUR CONTINUER À ALLER DE L'AVANT

Depuis les premières phases du projet, la DSI des CCI de Nantes et St-Nazaire s'est rendu compte de la nécessité de construire une équipe porteuse de changement pour pouvoir atteindre et dépasser les objectifs initialement fixés. OBS et Alcatel-Lucent ont parfaitement su répondre à cet impératif; le challenge a été atteint.

Plus de 700 collaborateurs et environ 1000 postes, répartis sur 10 sites distincts ont en ainsi été fédérés via un système de téléphonie unique, permettant à tous de disposer du même niveau de service. Ce qui n'était pas le cas avant puisque le traitement se différenciait que l'on soit au siège de la CCI ou en agence. Ce développement unifié des usages contribue grandement à l'amélioration de l'efficacité personnelle et collective des collaborateurs de la CCI. Notamment en termes de réactivité, qualité très utile en temps de crise pour répondre aux entreprises ou commerces à la recherche de solutions pour survivre ou se régénérer.

Fort de ce succès, le groupe CCI Loire-Atlantique souhaite poursuivre sa conduite du changement et développer de nouveaux usages lors de futurs projets, que l'on sait d'avance ambitieux.



«Grâce à la solution complète et flexible Alcatel-Lucent que nous avons implémentée, la CCI est désormais capable de faire face à toutes les exigences de performance et de qualité de service client qu'elle a su s'imposer.»

Jacques Wolff, Ingénieur d'affaires IP, OBS



### LE RÔLE DU BUSINESS PARTNER

Partenaire historique des CCI de Nantes et de Saint Nazaire, Orange Business Services a apporté aux CCI les technologies les plus fiables et les plus adaptées, pour répondre à ses objectifs d'homogénéisation et de performance. Le Business Partner d'Alcatel-Lucent a également fait bénéficier les CCI d'un accompagnement privilégié et d'une mise en réseau avec ses clients pour un partage d'expérience, très utile pour une préparation efficace du projet.

### A PROPOS DU BUSINESS PARTNER

Orange Business Services est leader mondial des services de communication aux entreprises. Forte de son implantation dans 166 pays, Orange Business Services répond aux besoins de clients dans 220 pays et territoires. OBS fournit un million d'entreprises en solutions mobiles, 3750 multinationales en réseaux et services IP et 400 000 petites, moyennes et grandes entreprises nationales.

