

Vauban Humanis fortifie ses positions sur le marché de la prévoyance

AVEC LES SOLUTIONS VOIP ALCATEL-LUCENT



CASE STUDY

MARKET: SERVICES

COUNTRY: FRANCE



Vauban Humanis s'appuie sur les solutions IP Alcatel-Lucent pour assurer l'intégration de sites issus de fusions et harmoniser la gestion des systèmes distants



Le groupe de prévoyance a réussi à simplifier considérablement la gestion des systèmes téléphoniques de plus de 1000 agents, en capitalisant sur la convergence voix-données: fonctionnalités nouvelles, flexibilité interne et administration centralisé ont abouti à un taux de succès des appels aboutis garantis de près de 100% grâce aux systèmes Alcatel-Lucent. Un réel confort pour ce projet d'envergure aux enjeux socio-économiques et technologiques critiques.



VAUBAN HUMANIS EN PLEINE MUTATION

Aujourd'hui au 8^{ième} rang des groupes nationaux de protection sociale en matière de retraite complémentaire, Vauban Humanis est présent sur les métiers de la retraite, de la santé, de la prévoyance, de l'action sociale et de l'épargne. Vauban Humanis gère 176.000 contrats d'entreprise, couvre 3,3 millions de personnes au travers de ses contrats d'entreprise et individuels, pour un chiffre d'affaires 2006 de 3,125 milliards d'euros pour l'ensemble de ses activités. Suite à la fusion de Vauban et d'Humanis en 2006, la société compte actuellement 1.700 salariés, répartis sur 26 sites, dont trois principaux à Lille, Olivet et Paris. Aujourd'hui, la stratégie de croissance se poursuit et le groupe prévoit d'intégrer deux nouvelles structures à l'horizon 2012, APRI et IONIS, elles-mêmes actuellement en cours de fusion.

Dans l'objectif d'homogénéiser et d'optimiser la performance de son infrastructure et avec la perspective de ce nouveau chantier d'envergure, Vauban Humanis a donc poursuivi son intégration technique, amorcée depuis 2006 par une transition vers une infrastructure réseau tout IP. Déjà, les trois sites principaux sont en effet reliés par une connexion fibre, tandis que la vingtaine d'autres s'appuie sur un réseau SDSL.

GARANTIR L'ABOUTISSEMENT DE PRÈS D'UN MILLION D'APPELS ADMINISTRATIFS

Chez Vauban Humanis, la téléphonie administrative représente 900.000 appels entrants à faire aboutir chaque année vers un

Avec Alcatel-Lucent, Vauban Humanis s'est orienté vers un engagement de qualité et de disponibilité de service, assurée à plus de 99,9 %.

conseiller qualifié, et 850.000 appels sortant à gérer. Le système téléphonique est donc considéré comme une application critique, dont la fiabilité doit impérativement être maîtrisée. Parallèlement consciente que la productivité des agents est largement tributaire des fonctionnalités de leur système, la direction informatique souhaite garantir leur réactivité et productivité. Or les services techniques constatent lors de la fusion que les systèmes de Vauban et d'Humanis sont relativement hétérogènes, que ce soit au niveau des technologies employées que des constructeurs et des intégrateurs présents dans le groupe.

NEXTIRAONE ET ALCATEL-LUCENT POUR HOMOGENEISER DES ARCHITECTURES DISPARATES

Vauban étant historiquement équipé de solutions Alcatel-Lucent, dont les performances et le haut niveau de fonctionnalités étaient avérées, le service technique a réfléchi à une approche qui permettrait d'étendre cette base de fonctionnalités à un plus grand nombre au sein de la nouvelle entité, pour permettre de gagner non seulement sur le tableau de la productivité, mais aussi sur celui de l'homogénéité et de la simplicité d'administration.



ENJEUX

- Harmoniser et centraliser la gestion de l'infrastructure téléphonique des différents sites issus de la fusion de Vauban et Humanis
- Améliorer la qualité et la disponibilité de services pour près de 2 millions d'appels entrants par an
- Offrir aux collaborateurs Vauban Humanis de nouvelles fonctionnalités à valeur ajoutée, visant à maximiser leur productivité et leur réactivité

SOLUTIONS

- Alcatel-Lucent **OmniVista 4760**
- Alcatel-Lucent **OmniPCX** Enterprise
- Alcatel-Lucent **OmniTouch** Contact Center Standard Edition avec CCD et CCS

BÉNÉFICES

- Simplification et évolutivité de la téléphonie (administration centralisée, harmonisation des infrastructures, rationalisation des numéros surtaxés, industrialisation des processus)
- Sécurisation du service téléphonie (duplication des serveurs, infrastructure redondante,...)
- Diminution des coûts de câblage, liée au passage en tout IP
- Amélioration de la qualité de service client (certification ISO, contrats de services)

En travaillant avec NextiraOne, Vauban Humanis décide donc de moderniser son système en installant des serveurs Alcatel-Lucent **OmniPCX™** Entreprises sur son site principal de Lille Solférino, et d'y connecter, dans un premier temps, ses dix principaux sites distants.

Cette première étape d'harmonisation du système dans le groupe visait à offrir à l'ensemble des collaborateurs concernés une valeur ajoutée nouvelle dans leur travail, grâce à un panel de fonctionnalités additionnelles. Car le métier de l'assurance et de la prévoyance ne supporte pas de temps de latence. En cas de besoin, les utilisateurs doivent impérativement réussir à joindre rapidement un interlocuteur compétent sur leur dossier. Grâce à la mise en place de l'architecture Alcatel-Lucent, les agents de Vauban Humanis peuvent disposer d'un système de messagerie unifiée, autorisant la lecture sur une plate-forme unique de tous leurs messages, vocaux, e-mails, textes, ainsi que d'un annuaire interne en accès direct. Un gain de temps immédiat pour eux, encore renforcé par la mise en place de politiques de groupement, permettant de garantir la joignabilité du service concerné.

En outre, en s'appuyant sur l'Alcatel-Lucent **OmniVista™ 4760**, la Direction des Services Informatiques dispose d'une vue centralisée sur l'ensemble de la nouvelle architecture, et peut ajuster rapidement les équipements en fonction des besoins techniques ou organisationnels.

Organisé en mode projet par étape, le déploiement des solutions a d'ores et déjà concerné plus de 1.200 personnes au sein du groupe, qui se sont vu attribuer des postes IP Alcatel-Lucent de la gamme 4018 et 4028. « A terme, nous envisageons d'équiper plus de 4.000 personnes, et nous savons que nous pouvons compter sur la robustesse et sur les performances de nos Alcatel-Lucent **OmniPCX** Entreprise et **OmniVista 4760** pour nous accompagner dans cette montée en puissance », se félicite Gaetan Labbe, Responsable du Service Informatique de Proximité de Vauban Humanis.

« Les fonctionnalités du systèmes ont générés des bénéfices directement mesurables en terme de qualité de service aux clients et de fiabilité globale de l'infrastructure. »

Gaetan Labbe,
Responsable du Service Informatique de Proximité,
Vauban Humanis





DES PLATEFORMES TÉLÉPHONIQUES MUTUALISÉES ET PERFORMANTES

Parallèlement à la téléphonie administrative, les équipes techniques Vauban Humanis ont également pris en compte dans leur approche de mutualisation des infrastructures, la gestion des plateformes téléphoniques, représentant 5 plateformes clients externes, 1 plateforme interne et 1 million d'autres appels par an pour 150 postes répartis sur 4 sites, tous gérés de manière centralisée à Lille.

Afin de garantir le bon déroulement des transactions commerciales et du suivi clientèle, principalement gérées par téléphone via ces plateformes, Vauban Humanis s'est donc orienté vers la technologie Alcatel-Lucent **OmniTouch™** Contact Center Standard Edition avec CCD et CCS, permettant une mutualisation des ressources, une homogénéité de la configuration ainsi qu'une administration plus performante. Par ailleurs, en accord avec la récente LME (Loi de Modernisation de l'Economie), visant entre autres à supprimer les numéros surtaxés pour le grand public, Vauban Humanis a su se montrer réactif et respecter les délais imposés par la loi, en se départissant de ses 25 numéros colorés, pour n'en conserver que 3 aujourd'hui sur le segment de la santé, regroupés par métier.

DES ENGAGEMENTS COMMUNS DE QUALITÉ ET DE CONTINUITÉ DE SERVICE

Qu'il s'agisse de la téléphonie administrative ou des plateformes, Vauban Humanis s'est orienté vers un engagement global de qualité et de disponibilité de service, assurée à plus de 99,9 %. Depuis le mois de mars 2009, le support informatique de la plateforme téléphonique interne a d'ailleurs été certifié ISO 9001-2008, puisqu'il permet de prendre des engagements de prises d'appels très rapidement, de rerouter les appels mal aboutis ou encore de diffuser des messages spécifiques en cas d'incidents de masse afin d'éviter les engorgements.

En outre, pour garantir la continuité des services téléphoniques en cas de sinistre, l'infrastructure téléphonique est dupliquée. Un passive call center prend ainsi le relais en cas de coupure, permettant de s'affranchir de toute panne réseau, perte du call serveur principal ou encore perte d'un lien réseau inter-site.

PRÉVOIR LES INTÉGRATIONS FUTURES

« En s'appuyant sur leurs connaissances techniques, les équipes de NextiraOne nous ont apporté une expérience précieuse pour harmoniser notre gestion de parc », poursuit Gaetan Labbe. « Avec leur recommandation, nous avons créé des profils de groupes, ce qui a engendré des bénéfices directs sur l'organisation interne du service informatique, tout en simplifiant les tâches de planification des intégrations futures », explique-t-il. En s'appuyant sur l'Alcatel-Lucent **OmniVista 4760**, la Direction des Services Informatiques dispose effectivement d'une vue centralisée sur l'ensemble de la nouvelle architecture, et peut ajuster rapidement les équipements en fonction des besoins techniques ou organisationnels.



A PROPOS DE NEXTIRAONE

Avec son siège à Paris, NextiraOne est le leader des solutions et des services intégrés d'infrastructures qui assurent l'efficacité et la fiabilité des communications d'entreprise. NextiraOne travaille en étroite collaboration avec ses clients pour mettre au point des solutions innovantes qui au-delà de la technologie apportent une valeur ajoutée mesurable aux entreprises. NextiraOne propose des solutions intégrant les meilleures technologies de ses partenaires, leaders sur leur marché, notamment: Alcatel-Lucent, Cisco Systems, Genesys ou Nortel.

