



INFORMATION PRESSE

Cisco France

Véronique Jaffro – vejaffro@cisco.com

Tel : 01 58 04 31 90

Hill & Knowlton

Agnès Gicquel – agnes.gicquel@hillandknowlton.com

Nathalie Ayache – nathalie.ayache@hillandknowlton.com

Tel : 01 41 05 44 48 / 29

Les solutions Cisco améliorent le service client d'Allegro Musique et accompagnent la croissance de l'entreprise

Issy les Moulineaux, le 07 avril 2009 – Allegro Musique, entreprise de cours de musique à domicile pour tous instruments tous niveaux et tous styles, a choisi Cisco pour assurer le déploiement d'une solution de téléphonie sur IP. Complétée par un système ASA associé à un VPN sécurisé, cette solution a permis d'améliorer significativement la qualité de service rendue au client tout en réduisant le coût des communications téléphoniques de 20%.

Créée il y a quatre ans, Allegro Musique a connu une forte croissance. Ne possédant pas ses propres infrastructures informatiques et de téléphonie, la qualité des appels était aléatoire et Allegro Musique devait faire face à de fréquentes ruptures de service. La société a donc décidé de s'adresser à Morea Conseils pour mettre en place une structure informatique ad hoc et déployer par la même occasion un système de téléphonie sur IP (ToIP) pour mieux servir ses quelques 5 000 clients et 6 500 professeurs travaillant pour l'entreprise.

Allegro Musique s'est équipé d'un back-up pour son serveur informatique et a doublé ses disques durs sur machines virtuelles, limitant ainsi leur indisponibilité à seulement quelques heures en cas de rupture de service. En complément, la société a également mis en place un système Cisco ASA associé à un Virtual Private Network (VPN) sécurisé pour permettre aux collaborateurs de se connecter au serveur de l'entreprise en toute sécurité lorsqu'ils sont en situation de mobilité.

Allegro Musique a également effectué des changements majeurs au niveau de sa téléphonie, en déployant des solutions de téléphonie sur IP. « *Auparavant, nous fonctionnions avec des numéros non dédiés en groupement d'appel. Ne disposant pas, entre autres, de messagerie en cas de saturation des lignes, nous perdions un nombre important d'appels* » explique Jean-Charles Lopez, PDG d'Allegro Musique. Les solutions Cisco déployées permettent aujourd'hui à l'entreprise et ses collaborateurs de gérer, entre autres, leurs appels en fonction de leur disponibilité, apportant plus de flexibilité et d'efficacité, tout en

améliorant la qualité de service rendue aux clients et aux professeurs. « *Nous perdons désormais très peu d'appels et, même au milieu de la nuit, nous sommes sûrs qu'un correspondant peut nous joindre en laissant un message. En dehors des aspects de sécurité et de flexibilité évidents, le service rendu au client est bien meilleur* », souligne Jean-Charles Lopez.

Autre avantage des solutions de téléphonie sur IP Cisco déployées : elles ont permis à Allegro Musique de réduire de façon significative le coût global des communications sans qu'aucun investissement important ne soit requis tant d'un point de vue budgétaire ou technique : « *Dans notre cas, le retour sur investissement est extrêmement rapide. Nous réalisons déjà 20% d'économie sur le coût de nos communications. C'est une technologie qui s'intègre parfaitement au serveur existant avec une infrastructure très légère qui se place au fond d'une baie* », confirme Jean-Charles Lopez.

La solution retenue se compose de :

Sécurité

- **Cisco ASA 5505**
- **Portail SSL VPN**

ToIP

- **Cisco Voice Gateway 2801 – CCME – AIM CUE**
- **Cisco IP Phone 7931G**

Distribution

- **Cisco switch CE520 24 x 10/100**

Allegro Musique souhaite désormais profiter pleinement de tous les avantages rendus possibles par l'installation d'une structure de téléphonie sur IP, notamment en ce qui concerne la convergence informatique/téléphonie. Les prochaines évolutions de leur infrastructure s'orienteront principalement sur le paramétrage des solutions, tel le « Click to Dial » pour gagner en confort d'utilisation et pour une relation client encore plus personnalisée.

A propos d'Allegro Musique

Créée en 2005, Allegro Musique est un concept de cours de musique à domicile pour tous les instruments, tous les niveaux et tous les styles. Son ambition est de permettre à un large public de découvrir la musique pour le plaisir, avec sérieux, partout en France. Allegro Musique se charge du recrutement des professeurs, puis, au moment de l'inscription de l'élève, identifie l'enseignant qui correspondra le mieux aux critères du cours demandé. Enfin, la société évalue régulièrement la satisfaction de ses clients et la performance des professeurs, afin de toujours proposer le meilleur à ses clients. www.allegromusique.fr

A propos de Morea Conseils

Morea est une société de Conseils et Services en solutions communicantes IP. Avec une expérience significative de plus de 10 années dans le secteur et une veille technologique permanente, Morea a su acquérir une expertise qualifiée auprès de partenaires significatifs comme Cisco. Notre approche métier basé sur l'écoute attentive des besoins de nos clients,

une réactivité et facilité d'adaptation de l'offre aux besoins nous permet d'assurer le processus complet du conseil à la mise en place et la gestion d'exploitation des infrastructures informatiques et télécoms de nos clients. www.morea.fr

À propos de Cisco

Cisco (NASDAQ: CSCO) est le leader mondial des technologies réseaux qui transforment la façon dont les gens communiquent, se connectent et travaillent ensemble. Vous trouverez davantage de renseignements sur Cisco à <http://www.cisco.com>. Pour des informations en continu, rendez-vous sur <http://newsroom.cisco.com>.