



Fiabilité et Flexibilité



Cours de musique à domicile PME - Serveur de sécurité et Téléphonie IP

“ Les technologies IP de Cisco nous ont apporté la flexibilité et la fiabilité nécessaires au soutien de notre croissance, de l'ordre de 40 % chaque année. Malgré la petite taille de notre structure, nous bénéficions aujourd'hui des mêmes infrastructures qu'un grand groupe, à échelle comparable. ”

Jean-Charles Lopez
PDG
Allegro Musique

→ Problématique

Accompagner la croissance et renforcer la qualité de service

Créée en 2005, Allegro Musique connaît une croissance forte avec déjà plus de 5000 clients actifs et 6500 professeurs recrutés. Non propriétaire de ses structures informatiques, la société subissait de fréquentes ruptures de service. Allegro Musique entendait donc à la fois professionnaliser son service, améliorer son accueil téléphonique et sécuriser ses données. De plus, avec près de 10000 appels sortants et environ 2500 appels entrants chaque mois, elle souhaitait réduire significativement le coût global de ses communications.

→ Solution

Sécurisation du serveur et téléphonie sur IP

Allegro Musique s'est adressée à l'intégrateur Moréa pour mettre en place sa propre structure informatique et sa téléphonie sur IP. Après une période de réflexion sur les besoins actuels et à venir, menée en collaboration avec les salariés de l'entreprise, les solutions ont rapidement été déployées sans entraîner de rupture de service. Malgré la petite taille de l'entreprise – 10 personnes au siège et une quinzaine en situation de nomadisme – les technologies Cisco ont pu être adaptées sans difficulté à la problématique d'Allegro Musique.

→ Bénéfices

Amélioration du service rendu au client et optimisation des coûts

Serveur sécurisé, solutions de mobilité et ToIP ont fait leur entrée dans l'entreprise pour la plus grande satisfaction des utilisateurs, qui ont gagné en confort de travail, en qualité de service rendu aux clients et aux professeurs, ainsi qu'en efficacité. L'entreprise a par ailleurs diminué de 20 % le coût de ses communications téléphoniques, investissement compris. Désormais propriétaire de ses technologies, Allegro Musique peut améliorer et ajuster à sa guise les solutions déployées.

Notre client en bref...

A PROPOS DE 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, surtout 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. Allegro Musique connaît une croissance de son chiffre d'affaires de 40% chaque année depuis 3 ans et compte 10 collaborateurs au siège, ainsi qu'une quinzaine répartis dans l'hexagone.

SOLUTIONS INSTALLÉES

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

26, avenue Charles de Gaulle
92150 SURESNES
Tél. : 0 810 12 12 41
contact@allegromusique.fr
www.allegromusique.fr



Jean-Charles Lopez
PDG
Allegro Musique

Quelle était votre problématique lorsque vous avez fait appel à Morea ?

Nous étions avant tout sur une problématique de sécurité de nos données et en recherche de flexibilité. En effet, depuis 3 ans et du fait de notre forte croissance, nous avons constaté que nos processus se modifiaient rapidement et que nous avions besoin de matériel et de solutions adaptés. Nous souhaitons parallèlement trouver le moyen de réduire le coût de nos appels entrants et sortants, en constante progression.

Quels ont été les changements majeurs au niveau de la téléphonie ?

Auparavant, nous fonctionnions avec des numéros non dédiés en groupement d'appels et, ne disposant pas de messagerie en cas de saturation des lignes, nous perdions un nombre important d'appels. Désormais, chaque employé dispose de son propre numéro lui permettant d'être joint directement. De la même façon, les opérateurs disposent de leur propre boîte vocale et gèrent leurs appels en fonction de leur disponibilité. L'identification du type d'appel par l'affichage du numéro ou encore la possibilité de changer de place sans changer de numéro améliorent considérablement la flexibilité au sein de l'entreprise et favorisent le recours à des itinéraires.

Pensiez-vous que ces technologies pouvaient convenir à une petite entreprise ?

Je pensais que les technologies IP étaient réservées à de grandes entreprises et nécessitaient des

investissements beaucoup trop importants pour une structure comme Allegro Musique. Un a priori très vite démenti par les produits Cisco, qui s'adaptent non seulement à toute taille d'entreprise, mais aussi à tous les budgets. Nous réalisons déjà 20% d'économie sur le coût de nos communications. Par ailleurs, c'est une technologie qui s'intègre parfaitement au serveur existant, avec une infrastructure très légère.

Comment s'est déroulée l'appropriation de ces nouveaux outils par les utilisateurs ?

La moyenne d'âge de nos collaborateurs est de 27/28 ans. C'est une population jeune, sensibilisée dans sa vie quotidienne aux nouvelles technologies et donc particulièrement à l'aise avec ce type d'outil. Par ailleurs, dès le début du projet, nous avons déterminé avec eux leurs besoins en matière de téléphonie. Ainsi, le nouveau système est tout à fait transparent pour eux, simple à utiliser et il correspond à leurs attentes.

Quelles autres technologies Cisco avez-vous intégrées dans votre entreprise ?

Nous avons mis en place un système ASA associé à un VPN sécurisé, afin de pouvoir, en toutes circonstances, nous connecter au serveur de l'entreprise lorsque nous sommes en déplacement. Nous souhaitons ouvrir prochainement des agences en province et ce dispositif s'avèrera alors bien utile.

Quels bénéfices retirez-vous aujourd'hui de la ToIP ?

Nous perdons désormais très peu d'appels. En dehors des aspects de sécurité et de flexibilité évidents, le service rendu au client est bien meilleur. C'est pourtant quelque chose dont nous

n'avions pas réellement conscience en mettant en place la solution et que nous apprécions d'autant plus aujourd'hui. Pour résumer, nous sommes pleinement satisfaits de la solution installée, à tous les points de vue : ergonomie, sécurité, fonctionnalités et coûts.

Et dans l'avenir ?

Concernant les prochaines évolutions, elles s'orienteront principalement autour du paramétrage. Nous souhaitons utiliser tous les avantages offerts par la convergence informatique/téléphonie. La remontée des fiches pour une relation client plus personnalisée et efficace, mais également le « Click to Dial » pour limiter les erreurs lors de la composition d'un numéro et gagner en confort d'utilisation.

Notre partenaire en bref



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. Son approche métier basée sur l'écoute attentive des besoins de ses clients, sa réactivité et la facilité d'adaptation de son offre aux besoins lui permettent d'assurer le processus complet du conseil à la mise en place et la gestion d'exploitation des infrastructures informatiques.

Rue des Champs – Bâtiment D
Parc de la Julienne
91830 LE COUDRAY-MONTCEAUX
Tél. : 01 64 98 98 88
Fax : 01 64 93 03 85
Email : contact@morea.fr
www.morea.fr

Retrouvez tous les témoignages clients sur :
www.cisco.fr/go/clients