



Un numéro d'appel unique au service des entreprises



Chambre de commerce
et d'industrie de Paris

Secteur public
Organisme consulaire
Centre de Contact IP

“La volonté forte de nos élus de moderniser et d'homogénéiser les pratiques au sein de la CCIP nous a conduits à mettre en place un centre de contact avec un numéro d'entrée unique, le 0820 012 112. Les solutions IP Cisco nous ont permis de revoir notre organisation et d'apporter un service à forte valeur ajoutée à nos ressortissants. En parallèle, nous menons le passage à la téléphonie sur IP au sein de nos différents établissements avec des premiers résultats très encourageants.”

Pascal Brière

Directeur du Système
d'Information de la CCIP



Problématique

Moderniser les pratiques au sein de la CCIP

En 2004, les 80 élus de la Chambre de commerce et d'Industrie de Paris (CCIP) ont fait de la modernisation de l'institution l'une de leurs priorités : la CCIP doit s'affirmer et être reconnue en tant qu'établissement public de référence. C'est dans ce cadre que la Chambre a choisi de lancer, un numéro d'entrée unique, permettant à ses ressortissants de trouver rapidement des réponses à leurs interrogations. Trois enjeux majeurs ressortaient de ces évolutions : l'homogénéisation des modes d'organisation différents d'un site à l'autre, une meilleure collaboration intersites et un accès plus rapide à l'information.



Solution

Un déploiement progressif

Grâce à la solution de Centre de Contact IP Cisco, 20 chargés de relation client et leurs 100 collègues experts de niveau 2, sont en mesure de répondre instantanément à toutes les demandes des ressortissants. Ce projet a donné l'élan au déploiement progressif de la Téléphonie sur IP. Au rythme des déménagements et des besoins des collaborateurs, la téléphonie traditionnelle, pontée à la TOIP, est progressivement remplacée. Près de 1 000 postes sont déployés à ce jour sur les 9 000 postes du groupe.



Bénéfices

Une organisation optimisée et des objectifs dépassés

Les résultats du Centre de contact client vont au-delà des espérances : 200 000 appels en moins de 10 mois d'existence, 94 % d'appels décrochés, dont 95 % en moins de 20 secondes, 75 % des appels résolus au premier décroché, ce qui permet aux experts de niveau 2 de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. La prise en main s'est faite progressivement et satisfait aujourd'hui pleinement les utilisateurs. La mise en place de la Téléphonie sur IP va permettre de créer un CFE mutualisé (Centre de Formalités des Entreprises) sans déplacer les collaborateurs, répartis sur plusieurs sites.

Notre client **en bref...**

A PROPOS DE LA CCIP

Au service des 320 000 entreprises de Paris, des Hauts-de-Seine, de la Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne, la Chambre de commerce et d'Industrie de Paris (CCIP) est un établissement public animé par 80 élus, chefs d'entreprises issus de tous les secteurs d'activité. Elle intervient dans de multiples domaines touchant au développement économique et à la vie de l'entreprise. Elle mobilise des compétences fortes et diversifiées : conseillers, experts, enseignants... Proches du terrain, ils anticipent sans cesse les besoins des entreprises en leur proposant des prestations innovantes.

SOLUTIONS INSTALLÉES

- Cisco Unified Call Manager
- Cisco Unified Contact Center Express Edition
- Cisco Unified IP Phone
- Cisco VT Advantage
- Cisco Unity
- Cisco Routeur 25xx / 26xx / 36xx / 72xx
- Cisco Catalyst 29xx / 35xx / 37xx

CCIP

27, avenue Friedland
75008 PARIS
Tél. : 0 820 012 112
Fax : 01 55 65 78 68
www.ccip.fr



Josué Bensabath
Responsable ToIP

Quel était pour vous l'intérêt d'une solution de Téléphonie sur IP Cisco ?

La Téléphonie sur IP nous a semblé une évolution logique de notre infrastructure, dans le cadre d'une chaîne de valeur technologique cohérente, et est la seule technologie à même de répondre aux contraintes de délais imposées par la mise en œuvre du centre de contact. Depuis plus de 5 ans, nous travaillons en étroite collaboration avec Cisco pour tout ce qui concerne notre réseau.

Ce changement de solution a-t-il entraîné des modifications dans vos modes de fonctionnement en interne ?

L'une des volontés de nos élus et de nos dirigeants est d'homogénéiser nos pratiques et nos modes de fonctionnement. Deux grands projets d'entreprise en ont découlés : le site unique regroupant l'ensemble des services fonctionnels de la CCIP et la création d'un centre de contact. La Téléphonie sur IP a de manière innovante, accompagnée et facilitée ces changements. Les investissements réalisés tendent à réduire les coûts d'infrastructure et à terme, lorsque la CCIP sera « tout » TOIP, les coûts de fonctionnement.

La Téléphonie IP a, entre autres, donné naissance à de nouvelles pratiques comme l'accès pour tous à la messagerie unifiée Cisco Unity et à un annuaire centralisé. Les déménagements de postes en sont facilités. Il n'est plus nécessaire de passer par un réseau opérateur pour joindre nos différentes délégations.

Elle entraîne une nécessaire mutation des compétences de l'équipe en place et de par la multiplicité des techniques en jeu (réseaux, stations, serveurs, AD, courants forts, ...) un mode de travail obligatoirement transversal.



Marie Saraiva
Responsable du Centre de Contact

Quel était l'enjeu du Centre de Contacts pour la CCIP ?

La CCIP s'adresse aux 320 000 entreprises de l'industrie, du commerce et des services de sa circonscription. Sa mission fondamentale est d'être au service de ces entreprises actuelles ou en projet, implantées ou susceptibles de s'implanter. Avant janvier 2007, nos clients disposaient de plusieurs dizaines de numéros différents pour nous joindre. Il était important de simplifier l'accès à nos services en proposant un numéro d'entrée unique. C'est ainsi qu'est né le 0820 012 112 (0,12 €/min) vers lequel ont convergé les anciens numéros de standards et ceux des services dédiés aux formalités aux entreprises et à la création. La mise en place de ce dispositif nous a permis de professionnaliser l'accueil téléphonique. Grâce au gain de temps généré par le transfert d'activité, nos experts ont pu se recentrer sur leur cœur de métier : le conseil.

Comment avez-vous appréhendé la prise en main des nouveaux outils ?

Les connaissances initiales de nos chargés de relation client ont été complétées par une formation de 3 mois à temps plein qui se poursuit aujourd'hui en formation continue, à raison de 8h par mois. Au clair avec les métiers et l'offre de services de la CCIP, ils ont également appris à maîtriser l'outil informatique, la base de réponses et les téléphones IP.

- ▶ **1 numéro unique** pour 45 sites
- ▶ **1 200 appels** traités par jour
- ▶ **95 %** des appels décrochés en moins de 20 secondes
- ▶ **Un centre de contact** déployé en 9 mois



Pascal Brière
Directeur du Système d'Information

Quels sont vos prochains projets ?

Nous avons mis en place des solutions IP dont nous sommes satisfaits. La Téléphonie sur IP nous apporte un véritable confort. Nous utilisons au quotidien la fonction « click to dial ». Nous poursuivrons naturellement ce déploiement. Nous prévoyons également la mise en place d'applications de CRM transversale, ainsi que d'un progiciel de gestion des achats, la refonte complète du Système Informatique de gestion financière et, enfin, le déploiement de nouveaux outils : présentiel, visioconférence, chat, espace collaboratif partagé.

Notre partenaire

Acteur majeur en matière de services informatiques, réseaux & télécoms en France, SPIE Communications se positionne au cœur de la convergence voix-données (au travers d'une offre de services et de solutions constamment enrichie) et comme l'une des premières Sociétés de Services Informatique au travers de son activité d'ingérence autour des Postes de travail et des Serveurs. SPIE Communications focalise sa croissance sur le « service de proximité », en privilégiant la réactivité, la fiabilité technique et la satisfaction maximale, sur le terrain, de l'utilisateur final.

SPIE communications
102, rue Etienne Dolet
92245 Malakoff Cedex
Tél. : 01 41 46 41 46 - Fax : 01 41 46 41 47
www.spiecom.com

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