

Une association d'intérêt général améliore le traitement de ses appels



Union Départementale des associations familiales de la Moselle (UDAF)

Secteur d'activité
Social

Lieu
14 sites, notamment à
Metz et Thionville (57)

Nombre d'employés
320

L'Union nationale des associations familiales (UNAF) est une institution familiale française créée en 1945, avec le statut d'association loi de 1901. Elle a pour objet de promouvoir, de défendre et de représenter les intérêts de toutes les familles vivant sur le territoire français auprès des pouvoirs publics.

Problématique

- Pour répondre aux centaines d'appels journaliers, l'UDAF de la Moselle a dû revoir sa téléphonie traditionnelle pour un système de téléphonie sur IP.
- Gestion des appels entrants peu optimale : pas de présentation du numéro ; très mauvaise qualité d'écoute pour les agents.
- Besoin d'une gestion simplifiée
- Besoin de rendre le travail unifié et collaboratif, et les échanges instantanés.

Les solutions Cisco Jabber & Cisco Business Edition 6000

- Cisco Business Edition 6000 : téléphonie sur IP
- Cisco Jabber : messagerie instantanée entre collaborateurs avec un indicateur présentiel.
- Cisco Webex Teams : outil de collaboration en équipe

Résultats et bénéfices

- Meilleure qualité d'appel
- Gestion optimisée entre les agents
- Réduction des appels perdus

Le choix de Cisco pour la téléphonie sur IP et la messagerie instantanée

La téléphonie en place avec un PABX (standard téléphonique) par site, soit 14 au total, avait besoin de centralisation pour une gestion simplifiée. Il fallait également réaliser une refonte complète de l'architecture en utilisant le réseau informatique.

L'ensemble des lignes téléphoniques analogiques RTC (T0, T2, analogique) ont été supprimées pour un passage à la VOIP avec des Trunks SIP.

La solution de téléphonie sur IP Cisco Business Edition 6000, et l'intégration des outils de collaboration Cisco Jabber pour les 320 utilisateurs, ont séduit l'UDAF Moselle par leurs fonctionnalités.

Ainsi le travail collaboratif et unifié grâce à Cisco Webex Teams permet de répondre plus rapidement aux demandes des familles.

L'indicateur présentiel de Cisco Jabber est très bien utilisé et permet de faire un transfert des appels vers un agent disponible si une personne est en réunion ou indisponible. La satisfaction des usagers a été immédiate.

Implémentation

La solution de financement Cisco Capital a permis de réaliser rapidement le projet.

Une intervention sur site a eu lieu pour permettre l'installation des téléphones IP BE6000 et le paramétrage simplifié. Cela a permis de régler les soucis mineurs à l'implémentation.

Les derniers sites sont en cours et seront pleinement activés dès que la résolution des problèmes de portabilité des numéros avec Bouygues Telecom sera effective.

Focus : Cisco Capital

Cisco Capital propose aux entreprises un financement à 0 % pour la technologie Cisco disponible auprès de partenaires financiers sélectionnés. Aucun paiement initial n'est requis. Vous pouvez répartir les paiements sur 36 mois et consacrer vos liquidités à vos priorités commerciales.

« Avec Cisco, je suis plus efficace et tranquille : je suis sûr de la qualité des produits choisis. »

Stéphane Krupa

DSI - UDAF Moselle

Le mot du partenaire : INOSI

INOSI est un intégrateur spécialisé dans les infrastructures des systèmes d'information. Ses dirigeants disposent d'une forte expérience dans les domaines des infrastructures leur permettant d'appréhender les besoins de leurs clients pour leur offrir des solutions innovantes, optimisées et sécurisées.

INOSI a accompagné l'UDAF Moselle dans ce projet en proposant une offre collaborative de bout en bout.

L'intervention sur site au moment de l'installation du Cisco Business Edition 6000 a permis un paramétrage rapide et simple. Les derniers sites sont en cours de déploiement avec notamment des notions de portabilité des numéros entre opérateurs.

Feuille de route de l'UDAF Moselle

Les prochaines étapes en réflexion sont autour de la visioconférence avec notamment des tests en cours des solutions de visioconférence Cisco Telepresence SX10.

L'objectif est d'être proche et de répondre au plus vite aux demandes des familles avec des outils collaboratifs innovants.

En savoir plus

Pour tout savoir sur les solutions de communication unifiée de Cisco, [visitez notre page dédiée](#)

[Plus d'études de cas Cisco](#)

Les solutions Cisco

- **Cisco BE 6000** : une solution de collaboration évolutive prenant en charge jusqu'à 1000 utilisateurs et 50 sites.
- **Cisco Jabber** : une plateforme de messagerie instantanée et d'appels vocaux et vidéo, intégrée dans l'offre de communication unifiée Cisco.
- **Cisco Webex Teams** : une solution de collaboration complète pour créer des espaces de travail permettant d'échanger en temps réel, d'organiser des réunions en un clic et de partager des documents.