

NextiraOne va réaliser le centre d'appels 100% IP d'Autofirst

Le français NextiraOne, spécialiste de solutions de communication et de services associés, a été retenu par Autofirst, courtier spécialisé dans l'assurance directe par téléphone, pour la conception et le déploiement de son nouveau centre de contacts situé à Saint-Martin Boulogne.

Créé en 1996 par la Lloyd's de Londres, l'un des leaders mondiaux de l'assurance, Autofirst est spécialisé dans l'assurance du particulier (automobile, habitation, santé...).

Le groupe se positionne sur le créneau de l'assurance directe par téléphone. Avec **500 000 appels entrants par an**, Autofirst fait aujourd'hui parti des 50 plus gros courtiers français et affiche ses objectifs : doubler son chiffre d'affaires.

Le déploiement d'un nouveau centre d'appels à la pointe de la technologie s'inscrit donc au cœur de la stratégie de développement d'Autofirst.

Pour son nouveau centre d'appels, Autofirst souhaitait mettre fortement l'accent sur la qualité de l'environnement de travail de ses agents (ergonomie du poste, du matériel informatique et de téléphonie), disposer de fonctionnalités intelligentes permettant

notamment un management dynamique des équipes, et une gestion '*professionnalisée*' de l'activité (traitement des débordements, supervision facilitée, gestion en temps réel, etc.).

Afin de répondre aux besoins fonctionnels et organisationnels de l'assureur, NextiraOne fait le pari de déployer, en proche collaboration avec les équipes d'Alcatel, la version 7.0 en 'totalement IP' de la plate-forme de téléphonie Alcatel OmniPCX Enterprise comprenant 100 positions agents.

A cela s'est ajoutée la mise en place d'une nouvelle infrastructure de réseau sécurisé Cisco configurée et dimensionnée pour supporter l'architecture de téléphonie (plus de 250 positions réalisées en Gigabit). Un module d'enregistrement Nice a également été installé pour le coaching des agents en continu, ainsi qu'un centre de contact sortant (CCO).

Par ailleurs, NextiraOne a spécifiquement développé pour Autofirst un « *baromètre sur écran plasma* » (3 superviseurs avec 3 écrans plasma géants) pour faciliter la supervision des différents plateaux.

Enfin, on notera que c'est la technologie PoE (*Power over Ethernet*) permettant de concentrer voix, données et courant électrique dans un même câble qui a été retenue pour l'infrastructure Autofirst.

« *Pour accompagner notre développement et optimiser notre fonctionnement, nous avons pour objectif de remplacer notre système qui était vieillissant. NextiraOne était à nos côtés pour relever avec succès ce défi technologique en travaillant en forte synergie avec les équipes d'Alcatel. Nous avons choisi NextiraOne pour son excellente compréhension des enjeux* », a commenté M. Papaïs, Directeur Technique d'Autofirst.