



UNE SOLUTION
IP CENTRALISEE
SUR TROIS
CONTINENTS

ATLASONLINE(AOL)

ATLASONLINE (AOL) est une filiale de la Royal Air Maroc qui s'occupe de la relation client et la vente à distance pour la RAM dans l'industrie du voyage. Depuis sa filialisation en 2005, AOL offre diverses prestations en appels Entrants/ Sortant et propose des services de télémarketing, centre d'appels, études et enquêtes. AOL cible de nombreux secteurs d'activités comme l'hôtellerie, l'assurance, l'industrie automobile et se concentre en particulier sur le secteur du Tourisme - Transport - Industrie.

Depuis 1999 AOL utilise une solution Alcatel avec un réseau de PBX et a mis en œuvre la première solution Contact Center standard Edition au Maroc.

AOL, en multi-site depuis les années 2000, a commencé sa migration vers l'IP Centralisation en 2011 et s'est étendu en 2013 à de nouveaux sites.

CHALLENGES

Un passage de toute l'infrastructure en IP centralisation avec 700 utilisateurs et 210 Agents Centre de Contact dans le monde était un pré-requis ainsi qu'une continuité de service 24h/24 - 7j/7 et une solution évolutive.

PRODUITS ET SERVICES

Alcatel-Lucent OmniPCX™ Enterprise Centralisé avec des Media Gateway et Passive Call Servers (pour chaque site et dans chaque représentation de la RAM)

Alcatel-Lucent OmniVista™ 4760 Network Management System

Solution d'enregistrement d'appels Nice Perform

Alcatel-Lucent OmniSwitch™ 6450 Stackable LAN Switch Gestion et maintenance centralisées gérées par Optimus Telecom et un réseau de partenaires au niveau mondial

POURQUOI ALCATEL-LUCENT

AOL et Alcatel-Lucent entretiennent une relation de confiance établie depuis 15 ans. Celle-ci est également partagée avec Optimus Telecom. L'évolutivité de la solution Alcatel-Lucent était également un point clé du choix d'AOL

Localisation: Maroc

Secteur d'activité: Services

Nombre d'utilisateurs: 700 utilisateurs dont 210 agents à Casablanca

Date d'implémentation: 2011-2013

Business Partner: Optimus Telecom



BENEFICES

TECHNIQUES

Une solution **sécurisée** (redondance entre les différents sites) et **évolutive** permettant une transformation douce vers l'IP Centralisation en garantissant la pérennité de l'investissement initial atteint désormais le meilleur niveau technologique

IT

La plateforme est prête aux **nouveaux usages multimédia** (réseaux sociaux et pour l'avenir le chat, collaboration web, web call-back).


Les **opérations IT** sont limitées au site central.

FINANCIERS

Le passage d'un modèle distribué vers un **modèle centralisé** permet de **réduire les coûts** en centralisant l'aspect opérationnel et minimisant le CAPEX.

EXPERIENCE UTILISATEUR

Une **disponibilité de service client** 7j/7 - 24h/24 avec des outils adaptés à leurs usages

 "La solution Alcatel-Lucent nous a permis de garder une infrastructure que nous avons pu faire évoluer tant au niveau hardware que software. Nos équipes sont formées dans la continuité. Nous avons pu capitaliser sur l'investissement initial pour arriver à un niveau de technologie de pointe."

M. Karim Ibrahim, Directeur Général, ATLASONLINE, Maroc