
« Nous avons décidé de miser sur la compétitivité et le professionnalisme de Nerim. Grâce au service à forte valeur ajoutée de Nerim, nous bénéficions également de l'enregistrement des conversations et de l'analyse de trafic. »

Philippe Vittu,
Huissier de justice

Activité : Cabinet VBP est une SELARL créé en 2010, réunissant 3 huissiers de justice

Région : Ile de France

Produit : Mise en place de la solution Nerim Centrex multi-site.

Objectif : Centraliser la téléphonie de 3 sites distincts tout en conservant les numéros de téléphones historiques de chaque structure afin de ne pas désorienter la clientèle en dirigeant les appels en 1 point unique.

Fondée en 2010 dans les Hauts de Seine, à Courbevoie, La Défense et Neuilly Sur Seine, la SELARL VBP est l'aboutissement de l'association et la fusion de 3 cabinets d'étude d'huissiers de justice : Philippe Vittu, Jean-Eudes Bichon et Jean-Michel Pommier.

Enjeux

Suite à une fusion, VBP souhaite administrer de façon centralisée les services de téléphonie de ses 3 sites : Boulogne, Courbevoie et Neuilly, tout en conservant les 3 numéros de téléphones historiques de chaque structure afin de ne pas désorienter la clientèle.

Le cabinet souhaite également bénéficier de deux spécificités propres à son secteur d'activité : l'enregistrement global des conversations en respectant les directives de la CNIL (appels entrants et sortants) et l'analyse de trafic sur les 3 sites.

Pour résoudre cette problématique, VBP recherchait un opérateur internet indépendant capable d'installer une solution de téléphonie sur IP avec deux services essentiels : l'enregistrement des appels et l'analyse de trafic.

Résultats

La solution de Nerim a été très bien accueillie par VBP, pour qui les communications sont aujourd'hui facilitées. « Avec Nerim, nous sommes assurés d'un service haut de gamme et d'un professionnalisme à toute épreuve. Nous bénéficions de la priorisation des flux, des appels illimités, de l'interface de gestion de poste, et des téléphones IP. Cette solution nous permet de refléter une image positive au premier contact et de développer nos domaines d'activités sur chacun des sites. Grâce à une meilleure gestion du volume des flux, nous pouvons également mettre en adéquation des ressources humaines adaptées », conclut Philippe Vittu.

Bénéfices

- Une gestion centralisée
- L'analyse du trafic téléphonique
- Un budget optimisé
- Des appels illimités
- Une connexion Internet robuste
- Une image positive
- Le développement des domaines d'activités de VBP sur chacun des sites

Solutions

VBP a sélectionné Nerim du fait de sa notoriété et sa spécialisation dans la téléphonie sur IP professionnelle. Nerim a mis en place une solution Centrex multi-site. Cette solution leur permet de bénéficier **d'une offre de service complète qui propose les fonctionnalités d'un standard téléphonique classique, l'acheminement des communications et des services de convergence téléphonie/informatique.** VBP souhaite avoir la main sur la plateforme Centrex et manager toutes les fonctionnalités personnellement.

Ainsi, le standard a été déporté à Boulogne d'où sont gérés les 3 sites (Boulogne, Neuilly et Courbevoie).

Le gérant du cabinet a donc la main sur deux services :

- *Le CallPad : interface d'information des appels entrants et sortants*
- *Le VoicePad : logiciel autonome permettant d'utiliser la plateforme à distance. Le client peut gérer les renvois d'appels, modifier les titulaires des postes, le répondeur, etc.*

« Nous avons décidé de miser sur la compétitivité et le professionnalisme de Nerim », explique l'huissier de justice Philippe Vittu.

« Grâce au service à forte valeur ajoutée de Nerim, nous bénéficions également de l'enregistrement des conversations et de l'analyse de trafic. », ajoute-t-il.

En effet VBP bénéficie de :

- *L'enregistrement automatique des appels sortants et entrants : Les 3 sites du client sont reliés à un serveur qui enregistre et stocke les conversations sur un fichier audio. Ce fichier est conservé pendant environ un an. La durée d'enregistrement légale est respectée suivant les règles établies par le CNIL, notamment un message qui prévient les appelants de l'enregistrement des conversations en cours.*
- *L'analyse de trafic permettant de créer des tableaux de bords personnalisés. Le client peut mesurer le trafic des appels entrants et sortants de son cabinet. Il peut les consulter sous 24h et ils sont conservés durant un an. La forte valeur ajoutée de Nerim tient à ce service unifié au cœur de son réseau: en effet, tous les services du Centrex convergent vers le site principal du client, à Boulogne.*

Toute la téléphonie Centrex du client est en full IP et repose sur une connexion SDSL 4 Mbps avec un back up ADSL