

Nom  Statut  Résultat

Live Migration de la **INJECTEZ DE LA DISPONIBILITÉ ICI**



**Événement**  
**2èmes Trophées du Cloud Computing**  
 Découvrez les lauréats 2012 !



**Entretien CxO-CIO**  
**Lydie Thavaux, Axelliance Entreprises**  
 Dès qu'il existe une entrée dans un SI, il y a faille



**Projets IT**  
**CRM : AssurAlliance mise sur Aastra**  
 L'assureur optimise son approche multi-canal avec un poste multimédia

[Réseau](#) [Stockage](#) [Sécurité](#) [Virtualisation](#) [Datacenter](#) [Desktop](#) [Gestion des données](#) [Projets IT](#) [Vidéo](#) [Les Sources IT](#) [Conférences](#)

[Actualités](#) [En image](#) [Blogs](#) [Tribunes](#) [Analyses](#) [Dossiers](#) [Enquêtes](#) [Entretiens](#)

Recherche sur lemagit

## AssurAlliance optimise son approche multi-canal avec Aastra

Le 15 janvier 2013 (11:45) - par Eric Ochs



Rubriques : Technologie, Poste de travail, Collaboratif, Economie, Business, Editeurs, Technologie, Applications, GRC, Projets  
 Tags : communications, crm, Multi-canal, Vidéos

**AssurAlliance, l'un des agents généraux AXA les plus importants au niveau national, a totalement repensé sa relation client et optimisé sa structure en faisant appel aux solutions de vidéo communication Aastra. Les clients ont ainsi la possibilité d'accéder à l'ensemble des experts répartis dans les différentes agences en France.**



Fondée en 2007, AssurAlliance est une société spécialisée dans les domaines de l'assurance, la prévoyance, l'assistance, la banque et l'épargne. Elle se compose de 6 agents associés et 21 salariés. Doté de 6 agences commerciales et d'un site administratif, ce groupe d'agents généraux AXA, fondé sur la base d'une complémentarité de métiers, gère aujourd'hui 10 000 clients pour 20 000 contrats.

AssurAlliance qui dispose d'experts métiers répartis sur les différentes agences a souhaité transformer sa relation client. Notamment afin que les clients puissent être mis en relation en temps réel avec les experts, où qu'ils se trouvent. Les gains recherchés étaient principalement : de rendre les experts joignables à tout moment ; de libérer les agences commerciales de l'encombrement téléphonique ; d'homogénéiser et centraliser l'infrastructure de communication informatique et vidéo. Parallèlement, la gestion administrative a été repensée mais n'a pas été intégrée à la nouvelle approche de la relation client. Dans le cadre de ce projet IT, AssurAlliance s'est tourné vers l'offre Aastra, proposée par l'intégrateur Trees Télécom. Et particulièrement le terminal multimédia Aastra BluStar™ 8000i pour mettre en œuvre la vidéo communication sur l'ensemble de ses sites. Les différentes agences commerciales sont équipées de terminaux IP et Aastra BluStar, raccordés sur le serveur de communication Aastra 5000 situé au siège social.

Alors que le secteur de l'assurance est confronté à une concurrence qui nécessite une approche multi-canal renforcée, l'apport de la vidéo a permis non seulement de mieux utiliser les ressources existantes, mais aussi de fluidifier l'information interne et de mettre en place une approche plus collaborative. Avec au final un fort renforcement de l'image de l'entreprise dans son approche multi-canal de ses clients.

**En savoir plus en visionnant ce témoignage vidéo**

» » Retrouvez tous les projets IT du MagIT » »

### Toute l'actualité

- Aujourd'hui
1. BYOD : le monde avance, pas la France
  2. Les Hauts-de-Seine s'ouvrent officiellement à l'Open Data
  3. Cisco débourse 475 M\$ pour Intucell
  4. Randstat consolide ses outils de collaboration avec Google Apps
  5. Alan Clark, président de l'OpenStack Foundation, croit en la percée de l'Open Cloud
  6. Intel programme sa sortie des cartes mères pour desktop
- 

Services

INJECTEZ DE LA FLEXIBILITÉ ICI

Statut: Démarré le  
 Nombre d'instances: 1

### Les plus populaires

- Les plus lus
1. Etats généraux de l'Open Source : l'heure est à structurer la filière en France
  2. Le Cloud et ses coûts cachés...
  3. Universités : promesse de FUN pour les plateformes pédagogiques ouvertes en ligne
  4. HP France se met en ordre de marche pour 2013
  5. CloudWatt va lancer son propre « Dropbox », SFR a annoncé le sien cette semaine
- 

### Recours au Cloud pour la continuité d'activité et la reprise après sinistre

Le Cloud, qu'il s'agisse d'un Cloud privé proposé par un fournisseur de services gérés (MSP) ou d'un Cloud public tel que Microsoft Windows Azure, Amazon Web Services (AWS) ou Fu...

### Êtes-vous prêt à résister au chaos ? Rapport mondial sur les comportements et les opinions des entreprises dans le domaine de la sécurité informatique

Le nombre, la complexité et la diversité des cyber-menaces explosent. Les entreprises sont de plus en plus préoccupées par les risques auxquels elles sont exposées. 91 % d'entre ...

LIVRES BLANCS AVEC LESSOURCESIT.FR

## Big Data et Décisionnel

### Recevez les newsletters du MagIT

L'essentiel IT : L'actu IT au quotidien

Votre fonction

Votre email

Événements

Over 6B mobile devices – growing  
 50%+ of mobile data is video & multimedia  
 Growth – 25x over the next 5 years

**Citrix Synergy 2012 : pleins feux sur la mobilité**

1 2 3 4 5

Opinion **Big data** **By Design**  
 Business Intelligence  
 Cloud computing **Hana**

Statut

Données