

FICHE CLIENT



Type de projet

Gestion de projet
AMO centre de contact
AMO Communications
Unifiées
AMO TEM
AMO Télécoms

Période d'exécution

De 2008 à
2015

Contacts

Eric BERGERON
Responsable MOA Télécoms
Transverse
Yann PERROT
Responsable Infrastructure
Conseil et Support (ICS)

Contexte général

Dès 2008, la MAIF a fait confiance à ETIC pour l'accompagner sur de nombreux chantiers télécoms.

Au fil des ans, ETIC a été retenu dans le cadre de projets très structurants : refonte de l'accueil sociétaire, refonte de la téléphonie d'entreprise, réflexion sur le schéma directeur 2015, etc.

Ces choix s'inscrivent dans la continuité des actions menées par ETIC au sein de la MAIF, basée sur

- Les compétences des consultants
- La qualité des prestations

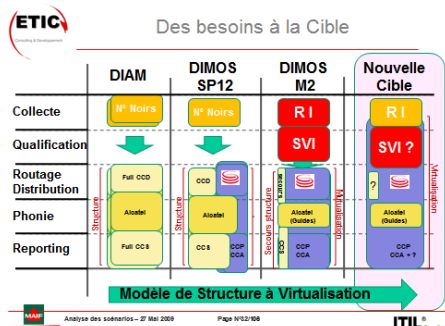
La démarche d'ETIC

ETIC s'investit toujours pour construire une relation durable avec ses clients. Cette implication se traduit par une volonté des consultants de comprendre les besoins et les contraintes de l'entreprise afin d'apporter les meilleurs conseils.

Cet esprit d'écoute, la compétence de nos consultants et la qualité de nos livrables sont les garants de la réussite de nos missions chez nos clients et de la réussite de l'entreprise.

Cette démarche est appliquée à la MAIF depuis 2008 et a permis de construire une relation gagnant-gagnant pour la MAIF et pour ETIC.

Extrait de livrable



livrable 3 - 2015
Fuites OBS

- Rappel livrable 2 :
 - CG54et CATS13 toujours en fuite sur bimestre février et mars et en augmentation +110%
- Point livrable 3
 - CG54 et CATS13 toujours en fuite
 - Apparition forte sur le Siège
 - Attention, par rapport au précédent bimestre :
 - Minutes : +97% de fuite en plus
 - Appels : +202% de fuite en plus

Une perte estimée sur le bimestre : **1 109,73 €HT**

Base tarif accord SFEREN 2014

Équipement de lignes	2015-02/2015-03	2015-02/2015-03	2015-02/2015-03	2015-02/2015-03
	nb appels	durée en min	nb appels	durée en min
SIÈGE	14	27	5 926	13 529
CATS13	1 260	5 867	1 568	7 387
CG54	539	3 243	735	4 289
CG2	171	529	220	969
MONTFARNASSE	67	3 416	25	221
RNA			37	272

Équipement de lignes	2015-02/2015-03	2015-04/2015-05	2015-04/2015-05
	nb appels	durée en min	nb appels
Total groupe	2 252	13 742	18 672
Evolution	-41%	67%	202%

Destination	OBS (référéntiel)	proportion SFR	écart
Rest-Coréal	1 201,96	100,0%	1 201,97
Rest-Orange	13,08	1,0%	8,63
Rest-Bouygues	5,89	0,5%	4,12
Rest-SFR	2,16	0,2%	4,23
Subtotal groupe MAIF			1 109,73

MOA TT ARCEP - Association SVA+
Charte graphique et Recommandations déontologiques

- ARCEP :
 - 1er octobre 2014 : L'association SVA+ a dévoilé la future signalétique tarifaire SVA. Son adoption la plus large possible par les éditeurs permettra aux utilisateurs de s'approprier rapidement la future tarification et d'en apprécier les avantages par rapport à la situation actuelle.
- Charte graphique
 - La signalétique s'articule autour des 3 familles de SVA :
 - le service gratuit et l'appel gratuit,
 - le service gratuit et l'appel payant,
 - le service et l'appel payants
 - Elle est décrite dans un guide très détaillé
 - Source des modèles fournis
 - vectoriel (.ai), pixel (.psd), bureautique (.ppt)
- Un guide de "Recommandations déontologiques"

Les bénéfices client

L'assistance d'ETIC a permis à la MAIF :

- de se doter d'un outil de SVI à reconnaissance en langage naturel fédérant l'ensemble des appels de ses sociétaires
- d'identifier de nombreuses sources d'économie sur ses coûts télécoms et de réduire sa facture télécoms de plusieurs millions d'euros au cours des 6 dernières années
- de lancer un projet de rénovation majeure de sa téléphonie d'entreprise pour plus de 4 000 postes
- d'enrichir sa réflexion dans le cadre de son Schéma Directeur Système d'Information et téléphonie 2015-2018