

La Réunion

# iNTEGRALE.com

› Septembre 2005

le magazine de votre Agence Entreprises



## SOMMAIRE

› **Business Everywhere**  
le bureau à portée de clic

› **Témoignage**  
le Groupe Austral Assistance  
choisit **Business Everywhere**

› **La sélection du mois :**  
**Diatonis 2A**



Saint-Denis 16h00



Paris 14h00

Pointe à Pitre 8h00

# Le bureau à portée de clic

- Nom : Groupe Austral Assistance
- Date de création : 1995
- Activité : Centre d'Appels Spécialisé Interactif
- Directeur Général : M. Philippe Bellard
- Effectif : 38 collaborateurs

« Une offre Orange Entreprise qui correspond à notre vocation, à savoir être en permanence à la disposition de nos partenaires pour leur apporter le meilleur service »

Philippe Bellard,  
Directeur Général de  
Groupe Austral Assistance



## Business Everywhere le bureau à portée de clic

Business Everywhere est une solution **Orange Entreprise**, qui vous permet de travailler partout comme au bureau. En rendez-vous chez un client, en déplacement en métropole ou à l'étranger, Business Everywhere vous apporte un grand confort de travail et une réactivité supplémentaire, en toute sécurité.

> **une connexion à Internet et à votre entreprise**, grâce au réseau GPRS/Edge d'Orange, premier réseau haut débit mobile en terme de couverture, qui offre jusqu'à 200Kb/s de débit. Vous aurez accès à votre messagerie électronique ainsi qu'à toutes les données internes de l'entreprise, même en situation de mobilité.

> **une connexion et une utilisation faciles**, dès l'installation, à l'aide d'une carte Orange qui se glisse dans le port de votre ordinateur et vous permet de vous connecter où que vous soyez.

> **une garantie de sécurité**, grâce à la compatibilité de l'offre Business Everywhere et des solutions de sécurité VPN de votre entreprise.

> **un budget adapté à votre activité** : vous aurez ainsi le choix entre 3 forfaits, selon si vous êtes ou

non souvent amenés à vous déplacer dans le cadre de votre activité.

> **un soutien permanent**, et ce dès l'installation, avec la possibilité de faire appel à un mobile coach pour vous accompagner dans vos premiers pas avec Business Everywhere.

Avec la solution Business Everywhere, connexion multicanal et simplicité d'utilisation apportent aux nomades un confort optimal de travail. Où que vous soyez, votre bureau est à portée de clic.

# Le Groupe Austral Assistance choisit Business Everywhere

### > Une activité diversifiée dans les DOM

Philippe Bellard, Directeur Général du Groupe Austral Assistance définit l'activité de son entreprise comme un « CASI », c'est à dire un Centre d'Appels Spécialisé Interactif. Groupe Austral Assistance est une société prestataire de services, qui permet l'externalisation et le traitement des services clients de ses partenaires. La société dispose de plateformes téléphoniques actives 7j/7 et 24h/24 qui proposent des solutions complètes et sur mesure en téléphonie, informatique, Internet et gestion.

Le Groupe possède une clientèle très diversifiée comportant notamment des compagnies d'assurance, des constructeurs automobiles et des établissements financiers.

Depuis 2004, Austral Assistance a étendu son rayonnement, en créant des sites en Martinique, en Guadeloupe et en Guyane. L'année prochaine, le Groupe prévoit également de s'implanter en Nouvelle Calédonie. C'est dans le cadre de cette expansion que Austral Assistance a fait appel à la solution **Equant de France Télécom**. « L'informatique, la téléphonie, l'audit ou encore le contrôle de gestion sont gérés depuis la Réunion. Nos 4 sites se doivent d'être sans cesse interconnectés » précise Julien Murras, responsable du Système d'Information du Groupe.

« Le réseau Equant nous apporte une sécurisation optimale de nos centres opérationnels. Il permet de garantir l'activité 24h/24, notamment en cas d'incident majeur, grâce à une architecture de plateaux de débordement et un traitement des données en temps réel. », explique Philippe Bellard.

### > La solution Business Everywhere

Dans le cadre de cette activité sur plusieurs continents, Austral Assistance s'est doté de la solution Business Everywhere afin d'améliorer le confort de travail des équipes amenées à se déplacer fréquemment en métropole comme aux Antilles.



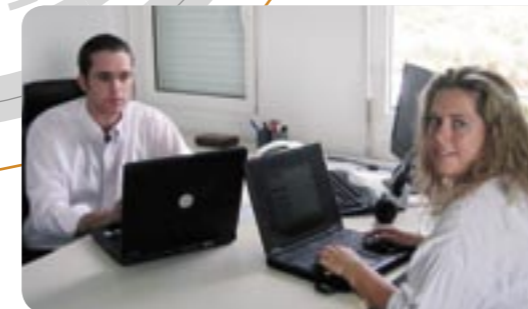
Business Everywhere permet à Philippe Bellard et Julien Murras, où qu'ils se trouvent dans le monde, de se connecter de manière simple et transparente.

Gérer leurs messageries électroniques, accéder aux ressources de l'entreprise, assurer des suivis spécifiques, faire le bilan des rendez-vous en direct, ou encore avoir un regard sur les données statistiques lors des entretiens avec les partenaires.

Grâce à cette solution, la réactivité est une réalité que la distance n'affecte plus. Les partenaires peuvent alors se connecter et assister en direct à l'activité interne de l'entreprise. « De plus, avec Business Everywhere, nous pouvons faire de la maintenance à distance, peu importe où nous nous trouvons, ce qui est essentiel dans le cadre de notre activité 24h/24 », précise le responsable S.I., soulignant le confort de travail qu'apporte cette offre, en métropole comme dans les DOM.

### > Complémentarité des solutions France Telecom

Précurseur dans le domaine des nouvelles solutions, le Groupe Austral Assistance est également la première entreprise des DOM à s'être dotée d'un logiciel 7480, pour piloter ses 4 centres d'appel. Combiné avec le réseau Equant et la solution mobile Business Everywhere, « ce nouveau logiciel va nous permettre d'affiner la remontée d'information, de connaître en détail et en direct les flux de téléphonie, et ainsi d'optimiser les plannings des équipes, pour plus d'efficacité, de qualité et de confort »



Julien Murras, responsable SI,  
et Laetitia Venturi,  
ingénieur commerciale  
France Telecom

Carte PMCIA Sony  
Ericsson CG85

# Business Everywhere

- Liberté
- Simplicité
- Sécurité

## Diatonis 2A

**Vous souhaitez améliorer la qualité de votre accueil téléphonique, optimiser votre installation et améliorer la performance de traitement des appels ? France Telecom vous propose Diatonis 2A, un standard téléphonique idéal pour les petites structures, simple, performant et évolutif.**

### > Améliorer la qualité de l'accueil

- présentation du numéro et du nom de l'appelant
- standard automatique simple
- musique d'attente
- message d'accueil avant le transfert d'appel
- programmation des renvois internes ou externes
- aiguillage automatique vers le fax

### > Améliorer la performance de traitement des appels

- transfert d'appels
- double appel et va-et-vient
- conférence à trois
- parcage

### > Optimiser votre installation

- sonnerie générale
- groupements d'appels, distribution des appels
- gestion des coûts téléphoniques par dossier client
- standard extensible jusqu'à 6 lignes réseau et 16 équipements de postes simples

