

L'INTELLIGENCE TECHNIQUE AU SERVICE DE L'INNOVATION CLIENT



Opérateur indépendant français avec 20 ans d'expertise dans la téléphonie IP d'entreprise, Novelcom s'est distingué dans un marché en perpétuelle mutation grâce à son alliance stratégique avec l'éditeur franco-européen Enreach for Service Providers depuis 2013.

En faisant de la plateforme Enreach UP sa fondation technologique, Novelcom exploite cette véritable "boîte à outils" pour concevoir des solutions sur mesure répondant aux défis spécifiques de clients exigeants. Combinant son propre réseau hautement sécurisé et intégralement redondé avec des interfaces intuitives, l'opérateur offre une expérience utilisateur fluide et des fonctionnalités personnalisées pour entreprises privées, institutions publiques et associations.

En voici 2 exemples concrets.

COMMENT S'ORGANISER QUAND CHAQUE APPEL PEUT ÊTRE VITAL ?

Vous êtes responsable des communications d'urgence lors d'un événement international majeur. Des milliers de personnes comptent sur votre numéro d'assistance, et vous devez garantir que chaque appel sera pris en charge, sans exception, par les bonnes personnes, 24h/24 et 7 jours sur 7.

Garantir l'accès au service et un taux de prise en charge de 100% des appels

Le centre opérationnel mis en place par Novelcom est déployé sur trois sites distincts, chacun relié à deux liens opérateurs redondants. Les appels entrants sont pris en charge via l'ACD d'Enreach, capable d'orienter les appels vers différents groupes d'appel spécialisés par compétence.

Afin de pouvoir dimensionner les équipes du centre, deux superviseurs visualisent l'activité en temps réel et intègrent instantanément des agents supplémentaires en cas de pic d'appels. Même s'ils se trouvent en dehors du centre opérationnel, les superviseurs gardent en permanence la main sur son fonctionnement grâce à MOBiS, l'application mobile d'Enreach, que Novelcom a mise à leur disposition après l'avoir personnalisée.

Simplifier l'ergonomie des postes d'agents et redonder leurs modes de connexion au centre opérationnel

Un autre point essentiel pour Novelcom a été de s'assurer que les agents du centre opérationnel puissent facilement rejoindre ou quitter les groupes d'appels auxquels ils sont affectés. En effet, si ces agents sont experts des interventions d'urgence, ils ne sont pas forcément des habitués des technologies informatiques.



Afin de simplifier au maximum leur expérience utilisateur, des postes téléphoniques avec touches personnalisées ont été installés. Chaque touche permet de se connecter ou déconnecter d'un groupe d'appels d'une simple pression. Le statut de connexion aux groupes est indiqué en permanence sur le poste grâce à des LED.

Les agents bénéficient également d'une flexibilité inédite pour leur poste de travail. Ils peuvent utiliser soit le téléphone physique mentionné plus haut, soit l'application UPdesktop et la softphonie sur PC, soit l'application mobile MOBiiS s'ils se trouvent en dehors du centre opérationnel.

De plus, pour ceux qui utilisent l'application mobile, Novelcom est capable de détecter en temps réel toute éventuelle déconnexion et de basculer instantanément les appels vers leurs téléphones portables, via le réseau GSM classique, sans aucune manipulation nécessaire.

« La technologie n'est pas une fin. Ce qui nous guide, c'est la volonté de faire bien les choses pour répondre au mieux aux besoins de nos clients », David Elbaz, Président de Novelcom



QUELLE SOLUTION QUAND UN APPEL DEVIENT UN IRRITANT ?

Vous êtes directeur d'un EHPAD. Au-delà des défis quotidiens, une situation vous préoccupe particulièrement : après la fermeture du standard, tous les appels entrants sont redirigés vers les téléphones DECT de votre personnel soignant.

Le problème ? Ces mêmes appareils reçoivent également les appels internes et, surtout, les alertes du système d'appel malade. Face à cette surcharge, beaucoup de soignants sont tentés de désactiver complètement la sonnerie de leur DECT... ce qui n'est pas sans conséquence !

La situation est devenue critique.

Faire des DECT un véritable outil de triage des appels

C'est ce défi que Novelcom a relevé en exploitant les capacités de personnalisation de la plateforme Enreach UP en place.

Et plutôt que de proposer une solution standard, l'opérateur a entièrement repensé l'expérience utilisateur des DECT en modifiant leur firmware. Désormais, l'écran des terminaux fournis par Yealink change de couleur selon l'origine de l'appel - une couleur spécifique pour les appels malades, une autre pour les appels externes, une troisième pour les appels internes. Un seul coup d'œil permet au personnel de savoir s'il doit décrocher ou non.





Mais l'innovation la plus précieuse concernait la gestion des sonneries. Les ingénieurs de Novelcom ont développé un système permettant de forcer l'activation de la sonnerie pour les appels malades, même lorsque le personnel a délibérément coupé le son de son appareil.

Garantir la continuité de service même en cas de rupture du lien opérateur

La solution déployée par Novelcom intègre également un mécanisme de "SIP survivability", développé en partenariat avec un équipementier externe.

Ce système garantit que les communications internes restent fonctionnelles même en cas de panne simultanée du lien opérateur principal et de sa ligne de secours - une sécurité essentielle dans un environnement de soins.

Aujourd'hui, cette solution est déployée dans une quinzaine d'EHPAD en France. Plus qu'une simple amélioration technique, elle représente une réponse directe à un enjeu de sécurité majeur pour les résidents et de qualité de vie au travail pour le personnel soignant.

« La réussite de ce projet illustre parfaitement comment Novelcom exploite l'ouverture et la flexibilité de la plateforme Enreach UP pour créer des solutions véritablement sur mesure, adaptées aux besoins spécifiques de chaque secteur d'activité », Robert URBAN, Directeur Commercial & Marketing chez Enreach for Service Providers

LA TECHNOLOGIE ENREACH AU SERVICE DE SES PARTENAIRES ET DE LEURS CLIENTS

Ce partenariat Enreach-Novelcom illustre la synergie entre deux expertises complémentaires. D'un côté, Novelcom apprécie la richesse fonctionnelle de la plateforme Enreach UP, son ouverture, et exploite pleinement l'APIsation de ses services pour créer des solutions véritablement différenciantes. De l'autre, la force de cette association réside dans la combinaison entre la maîtrise du réseau opéré par Novelcom et les capacités avancées de la plateforme d'Enreach. Une approche collaborative qui permet d'imaginer et de déployer des solutions toujours plus innovantes, adaptées aux défis spécifiques de chaque secteur d'activité.

Novelcom en chiffres :

- **Plus de 12 000 équipements déployés**
- **1,3 million de communications par mois**
- **99,99% de taux de disponibilité**
- **Support technique 100% français, garantissant réactivité et proximité**

Si vous dirigez une organisation nécessitant un centre d'appels fiable et flexible, adaptable à des contextes exigeants, Novelcom peut vous proposer une solution sur mesure basée sur la plateforme Enreach UP.