

# Avaya Unified Communications connecte la Cité du Vin avec les Amoureux du vin dans le Monde



Inaugurée en 2016, La Cité du Vin est devenue une référence dans la transmission du patrimoine mondial et culturel du vin et mise sur la communication unifiée pour accompagner sa croissance future.

La Cité du Vin, élément essentiel du circuit touristique de Bordeaux, a choisi une solution Orange Business Services Multi Connect Business optimisée par Avaya IP Office™ pour exploiter et intégrer ses communications professionnelles. La solution met le public en relation avec la billetterie et les réservations pour les expositions, les visites et les événements culturels.

## Célébrer l'héritage du vin

La Cité du Vin est un centre culturel dédié à la compréhension du patrimoine viticole et vinicole à travers le monde et à travers les siècles. Elle appartient à la ville de Bordeaux et est gérée par la Fondation pour la culture et les civilisations du vin, dont la mission est de promouvoir les aspects culturels, historiques et symboliques du vin.

Depuis la cérémonie d'inauguration en juin 2016, plus d'un million de personnes ont visité ce bâtiment emblématique de la Nouvelle Aquitaine, conçu pour rappeler les courbes d'un cep de vigne, de la Garonne ou bien encore d'une carafe de décantation. Il rend hommage à la renommée de Bordeaux comme capitale du vin par excellence.

## Muséographie entièrement numérique

L'extérieur original est assorti d'un espace d'exposition sur plusieurs niveaux et équipé d'une technologie audiovisuelle de dernière génération. Les visiteurs, accompagnés d'un assistant de visite numérique, effectuent



### Défis

- Mettre en œuvre la téléphonie sur IP dans tout le bâtiment à partir du premier jour
- Contrôler le coût et le volume des appels entrants et sortants
- Planifier une collaboration accrue en fonction de la croissance future

une visite interactive et sensorielle animée par un ensemble de détecteurs infrarouges et radio fréquences. Grâce à cet assistant, 8 langues sont disponibles pour effectuer ce voyage à travers l'espace et le temps.

De même, la Fondation CCV a opté pour un système de communication d'entreprise moderne pour son centre de relation client. La plateforme de communications unifiées fournie répond aux exigences de la Fondation CCV de lui fournir un service client de qualité, tout en maîtrisant ses coûts et en prévoyant une expansion future.

« Le modèle économique de la Fondation CCV couvre chaque aspect de l'engagement client pour ses opérations quotidiennes comme les renseignements donnés aux visiteurs, la vente de billets, la location privée d'espace ou bien encore le mécénat », déclare Eric Fournier, DSI de La Cité du Vin.

### La gestion de téléphonie IP est un must

L'équipe de direction de La Fondation CCV était convaincue qu'une solution de communications unifiées serait leur meilleur choix pour équiper ce nouveau site.

« Dès le départ, nous étions déterminés sur un aspect non négociable : nous souhaitons absolument que les communications passent par l'Internet haut débit (BTIP SIP Orange) et non par le réseau RNIS, comme beaucoup d'entre nous l'ont connu dans des vies antérieures », déclare Eric Fournier, DSI de La Cité du Vin.

En 2015, La Fondation CCV a lancé un appel d'offres pour la téléphonie et l'infrastructure de réseau en stipulant son désir d'une téléphonie sur IP, par opposition aux systèmes PABX et Central Exchange basés chez l'opérateur. Les exigences en matière de téléphonie étaient typiques des exigences des centres d'appels modernes: réponse vocale interactive, prise en charge des appels de groupe, click-to-call, transfert d'appel, couplage avec téléphone portable, etc. La Fondation CCV souhaitait disposer de reporting et de factures détaillées pour toutes les communications, tout en permettant à l'organisation d'évoluer facilement selon sa croissance.

# « Le modèle économique de la Fondation CCV rend la téléphonie et le flux d'appels vital pour ses opérations quotidiennes comme les renseignements donnés aux visiteurs, la vente de billets, la location privée d'espace ou bien encore le mécénat. »

- Eric Fournier, DSI de La Cité du Vin

## Valeur Créée

- Création d'une interaction transparente avec le public via la réponse vocale interactive
- Augmentation des réservations de visites et d'événements privés ainsi que des levées de fonds
- Mise en place d'alertes pour les appels internationaux et pour la facturation liée à des événements privés
- Optimisation des ressources en cartographiant les appels entrants/sortants par département
- Mise en réserve d'un pool de fonctionnalités collaboratives afin de prendre en charge l'expansion et le développement international

## Orange Business Services gagne avec une solution basée sur Avaya

Orange Business Services a remporté l'appel d'offres portant sur la fourniture de téléphones, de réseaux et d'un système appelé Multi Connect Business, une solution de communications unifiées hébergée par le client et basée sur Avaya IP Office™.

« Nous avons été impressionnés par la capacité d'Orange en matière de gestion de projets à grande échelle et par ses résultats en matière d'intégration. Avaya nous apportant tout ce dont nous avons besoin pour les communications unifiées – et on connaissait la réputation d'Avaya et la performance de ses produits – l'offre Orange était encore plus attrayante », dit Eric Fournier, DSI de La Cité du Vin.

Orange Business Services a mis en place la solution en moins d'un mois après la signature du contrat, en prenant en charge l'intégration, la programmation et la formation des utilisateurs.

## Reporting et facturation

Au fur et à mesure que la renommée de La Cité du Vin s'étend, les visiteurs appellent non seulement de France, mais aussi du monde entier pour toutes les réservations et informations désirées. S'appuyant sur un seul serveur hébergé, le gestionnaire vocal du Multi Connect Business dirige les appels entrants par sujet et par langue, jour et nuit.

Les événements privés constituent une source de revenus importante pour la Fondation CCV et se déroulent dans les espaces dédiés de La Cité du Vin. Ils ont généralement besoin de lignes téléphoniques dédiées pendant un ou plusieurs jours. Les coûts des appels sortants lors d'événements sont contrôlés par l'application de statistiques d'appel d'Avaya IP Office, qui enregistre des informations complètes sur les appels vocaux et les données, entrants et sortants.

« Avaya nous prévient des appels à l'étranger ou de longue distance et nous permet de savoir précisément le nombre d'appels, leur durée et leur coût, afin de pouvoir analyser la consommation et permettre de facturer nos clients en conséquence », déclare Frédéric Peracini, Chef de projet technique de La Cité du Vin.

La Cité du Vin utilise également un outil – fourni par Cieme Informatique, partenaire d'Avaya – pour cartographier par département le trafic téléphonique entrant et sortant et générer des rapports sur le volume d'appels par jour. Il fournit une vue de l'activité téléphonique par

**« Nous avons été impressionnés par la capacité d'Orange en matière de gestion de projets à grande échelle et par ses résultats en matière d'intégration. Avaya nous apportant tout ce dont nous avons besoin pour les communications unifiées – et on connaissait la réputation d'Avaya et la performance de ses produits – l'offre Orange était encore plus attrayante. »**

- Eric Fournier,  
DSI de La Cité du Vin

département et identifie les appels perdus, ce qui permet d'affiner le fonctionnement du centre d'appels. L'application a contribué à décider du niveau d'intervention humaine nécessaire pour gérer les appels les week-ends et les jours fériés.

### Évolutivité avec une nouvelle fonctionnalité

« Nous avons une grande flexibilité et une grande marge de manœuvre sur la solution Avaya MCB permettant notre gestion interne quotidienne de téléphonie en quelques clics. Il existe également de nombreuses fonctionnalités que nous pouvons toujours déployer pour satisfaire nos utilisateurs professionnels », note Frédéric Peracini, Chef de projet technique de La Cité du Vin.

Noël Kuakuvu, ingénieur commercial chez Orange Business Services, décrit certains des domaines dans lesquels La Cité du Vin peut tirer parti des riches fonctionnalités de travail en collaboration de Multi Connect Business. L'interception d'appels en groupe, par exemple, est une fonction permettant à toute personne de répondre au téléphone d'une personne se trouvant sur une autre ligne ou dans une autre zone.

À l'intérieur de La Cité du Vin, les utilisateurs pourront accroître la mobilité via le réseau sans fil en installant Avaya IX™ Workplace sur leur smartphone pour une meilleure collaboration en temps réel. Et, pour les personnes en déplacement, le package Multi Connect Business propose en option un Avaya Session Border Control, qui autorise la connectivité des smartphones depuis l'extérieur au réseau local.

La messagerie instantanée au sein de l'établissement sera un plus prochainement et améliorera la connectivité du personnel. Les collègues qui s'envoient des courriels commencent à surcharger le système de messagerie écrite. « C'est très confortable d'avoir toutes ces fonctionnalités en réserve », déclare Frédéric Peracini, Chef de projet technique de La Cité du Vin.

### « Smooth Operator »

Frédéric Peracini note que depuis qu'il utilise Multi Connect Business il n'a presque jamais à contacter Orange Business Services. Dans la pratique, la nouvelle plateforme UC permet une gestion plus simple des demandes quotidiennes sans solliciter son fournisseur cloud.

« Avec Orange épaulé par Avaya, nous sommes fondamentalement autonomes. En deux ans, nous avons peut-être ouvert trois tickets d'assistance et renvoyé deux téléphones. Quel pas en avant en fiabilité ! », souligne Frédéric Peracini, Chef de projet technique de La Cité du Vin.

### Perspectives plus lointaines

Dans le cadre de son activité « hors les murs » la Fondation CCV est aussi en réflexion pour améliorer la collaboration à travers des outils de visioconférence comme Avaya IX™ Meetings.

# « Avec Orange épaulé par Avaya, nous sommes fondamentalement autonomes. En deux ans, nous avons peut-être ouvert que trois tickets d'assistance et renvoyé deux téléphones. Quel pas en avant en fiabilité ! »

- Frédéric Peracini, Chef de projet technique de La Cité du Vin

## Solutions

- Powered by Avaya IX™
- Avaya Session Border Controller for Enterprise
- Avaya IX™ Workplace

## À propos de La Cité du Vin

La Cité du Vin est un lieu culturel unique dédié au patrimoine universel du vin. Son bâtiment emblématique, immédiatement reconnaissable, appartient à la ville de Bordeaux et est géré par la Fondation pour la culture et les civilisations du vin. Elle fonctionne à partir des ventes de billets, des dons et des événements privés. Elle a été inaugurée par l'ancien président français François Hollande en juin 2016.

## À propos d'Avaya

Les entreprises se définissent à travers les expériences qu'elles proposent et, chaque jour, des millions d'expériences voient le jour grâce à Avaya. Depuis plus d'un siècle, Avaya aide les organisations du monde entier à atteindre leurs objectifs - en créant des expériences de communication intelligentes pour les clients comme pour les collaborateurs. Avaya développe des solutions ouvertes, convergentes et innovantes afin d'améliorer et de simplifier les communications et la collaboration - dans le Cloud, via des infrastructures en propre ou de manière hybride. Pour faire croître l'activité de ses clients, Avaya s'est engagé à innover, à bâtir des accords stratégiques et à se focaliser sur l'avenir. Avaya est le partenaire technologique en qui les entreprises peuvent avoir confiance pour les accompagner afin d'offrir des expériences pertinentes.