

MISE EN RELATION PAR CALL-BACK POUR LES APPELS INTERNATIONAUX



Call In Progress, filiale du groupe Progressio, est spécialisé dans les cours de langue par téléphone pour les professionnels. Elle met en relation formateurs spécialisés à l'étranger et stagiaires en France.

PROBLÉMATIQUE

Les professeurs sont principalement basés aux États-Unis et au Canada. Les stagiaires sont des employés de grands groupes basés en France. Le coût des communications professeurs/stagiaires ne doit pas être à leurs charges.

Progressio offrait des cartes prépayées aux professeurs, mais aucune vérification sur leur bon usage ne pouvait être faite. Les coûts des appels étaient également trop importants.

Au regard du volume de ces formations, Progressio ne souhaitait pas d'une solution qui aurait consisté à une mise en relation manuelle à travers le standard téléphonique.

SOLUTION

En 2007 NTT Europe, fournisseur de Progressio, installe une appliance QuesCom en coupure sur le T2 entre l'Alcatel et l'opérateur fixe. Une base de données avec les numéros des professeurs a été mise en place pour renforcer la sécurité.

Au début de chaque cours, le professeur appelle un numéro dédié chez Progressio. Le système identifie automatiquement l'appelant de part son numéro de téléphone. L'appel n'est pas décroché, donc pas facturé.

Automatiquement le professeur est rappelé par le système qui lui donne la tonalité pour composer le numéro de téléphone du stagiaire. Le stagiaire voit bien apparaître le numéro de téléphone de Progressio.

ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE

- Un central Alcatel avec une connexion T2 vers le réseau de l'opérateur fixe
- QuesCom appliance Q412-0G-2P

BÉNÉFICES

La solution QuesCom installée par NTT Europe donne toute satisfaction. Aucune intervention sur le PABX n'a été nécessaire.

- Les professeurs et les stagiaires appellent gratuitement
- Les communications sont centralisées et contrôlées par Progressio
- Les coûts d'appels sont optimisés
- La simplicité et la stabilité de la solution



«Grâce à la solution QuesCom, nous assurons à nos clients des formations par téléphone de qualité, sans complication technique. Les coûts d'appels sont optimisés. Ils ne sont supportés ni par les étudiants, ni par les professeurs qui se trouvent à l'étranger.»

Adrien Lefèvre, Chef de Projet, Progressio.



NTT Europe fournit ses solutions et services en France depuis 1991. NTT Europe, dont le siège se trouve à Londres, a été créé en 1989. C'est la filiale européenne de NTT Communications, l'opérateur télécoms international longue distance japonais.

Contact: Jérôme Remars - j.remars@ntt.fr