

Les Ulis, le 15 novembre 2012

## Le Groupe Massa choisit la solution de Call Center IP d'Alhambra Eidos couplé en CTI avec Sage CRM

**Le Groupe Massa spécialiste de la distribution des pneus retient Alhambra Eidos, intégrateur de solutions informatique et télécom pour réaliser le Call Center IP de sa filiale Imagine Car, avec un couplage téléphonie et informatique (CTI) interfacé avec Sage CRM pour améliorer l'efficacité téléphonique de son service commercial.**

Fondée en 1908 et fortement implantée en région quart Sud-Est, le Groupe Massa compte aujourd'hui 62 agences et 96 centres autos, dont le grossiste en pneumatiques Imagine Car, qui compte près de 6000 clients parmi lesquels des centres automobiles, des revendeurs spécialisés ou encore des garagistes et représente un volume pouvant atteindre 1400 appels téléphoniques entrants par jour et 500 appels sortants.

Pour moderniser son système de téléphonie, offrir à la force de vente un outil efficace et réduire les coûts de communications de sa filiale, le Groupe Massa était à la recherche d'une solution à la fois souple, robuste et performante. « Connaissant les avantages tels que la flexibilité, la richesse de fonctionnalités, que peuvent apporter des solutions de téléphonie sur IP, nous nous sommes d'abord tourné vers notre réseau de partenaires informatiques pour nous appuyer sur leurs conseils. C'est alors que nous avons découvert Alhambra Eidos, filiale madrilène du Groupe Prologue, spécialiste des solutions informatiques et télécom depuis plus de 20 ans et récemment implantée en France » commente Christophe Charbonnier, DSI d'Imagine Car.

Pour répondre à l'ensemble des problématiques du Groupe Massa, la solution de centrale téléphonique IP virtualisée puis hébergée par Alhambra Eidos dans son Data Center, s'impose alors comme une évidence. En effet, la solution technologique en mode ToIP As a Service d'Alhambra Eidos permet de mettre à la disposition de ses clients une palette complète de fonctionnalités et services, tels que la répartition automatique des appels, la reconnaissance vocale (IVR), la téléconférence, les statistiques d'appels etc ..., pour un coût global de communication fortement réduit grâce à son service intégré d'opérateur IP.

Par ailleurs, pour tirer pleinement parti du CRM Sage utilisé par la force vente, le Groupe Massa a choisi de confier également à Alhambra Eidos la réalisation du CTI (Couplage téléphonie et informatique) qui permet d'unifier le système de téléphonie et le système d'information pour bénéficier d'un maximum de productivité. « Lors d'un appel entrant, le numéro de téléphone est identifié par le système téléphonique qui permet alors la remontée de la fiche client dans le CRM. Le collaborateur qui reçoit l'appel dispose immédiatement de toutes les informations du compte client,

ce qui permet un accueil client personnalisé» explique Christophe Charbonnier. « En plus du gain de productivité, nous avons pu améliorer la réactivité et résoudre plus rapidement les litiges liés au transport et aux livraisons, notamment », ajoute-t-il.

« La solution mise en œuvre par *Alhambra Eidos* répond pleinement à nos attentes et nous satisfait grandement. D'une part, Elle nous a permis d'améliorer notre accueil client grâce au CTI en nous apportant l'interactivité avec notre CRM Sage. D'autre part, la solution Call Center IP virtualisé, nous permet à la fois de gérer nos postes téléphoniques nous-mêmes, comme pour les postes informatiques, tout en étant dégagé des interventions sur site pour le management du PBX. Par ailleurs nous avons considérablement réduit nos coûts de communication » déclare Christophe Charbonnier.

Pour M. Jaime GUEVARA, Directeur Général d'*Alhambra Eidos* « Les technologies déployées pour *Imagine Car* par nos équipes sont les fruits de nombreuses années de recherche et de mise en pratique. Elles permettent aux entreprises de concevoir leur organisation informatique et téléphonique de manière totalement unifiées avec, pour conséquences, de très fortes économies de coûts de communication mais également des gains significatifs de productivité pour l'entreprise. »

#### **A propos de Alhambra-Eidos**

Alhambra-Eidos SAS, filiale d'Alhambra-Eidos (Madrid), est intégrateur et opérateur de services informatique et télécoms. Elle accompagne tout type d'entreprise dans leurs projets clé :

- Intégration de solutions VOIP : Téléphones IP, IPBX local ou virtualisé, Call Center, plateforme de communications multicanal, CTI
- Développement d'applicatifs métiers et interfaces logiciels : applications SOA, terminaux mobiles, API et convergence, client-serveur, web,
- Intégration et administration de systèmes : stockage, virtualisation, réseaux, sécurité, PRI/PRA,...
- Hébergement, infrastructure virtuelle et Cloud privé.

Classée au 88ème rang du classement des sociétés de services espagnoles, Alhambra-Eidos, entreprise du groupe Prologue, est implantée en France, aux Etats-Unis, en Pologne, au Brésil et en Uruguay.

Plus d'informations sur : <http://www.alhambra-eidos.fr>

#### **Contact presse :**

Sylvie PROST-BOUCLE

[Sylvie.prost-boucle@alhambra-eidos.fr](mailto:Sylvie.prost-boucle@alhambra-eidos.fr)

Tél. : 01 73 00 03 22

Fax : 01 69 29 90 43

[www.alhambra-eidos.fr](http://www.alhambra-eidos.fr)