

# Groupe d'assurances ERGO (DKV, Hamburg-Mannheimer, DAS)

La communication rationalisée de la voix et des données via un réseau Cisco améliore le service du centre d'appels



“GRÂCE À L’INFRASTRUCTURE RÉSEAU HOMOGENE, L’ENSEMBLE RESTE PARFAITEMENT CLAIR ET ÉGALEMENT PLUS FACILE À GÉRER POUR NOS INFORMATIENS. MAINTENANT QUE NOUS CONNAISSONS NOTRE SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE, TOUT VA BEAUCOUP PLUS VITE.”

Thierry Charlier, directeur du service informatique chez DKV

Le groupe d'assurances ERGO est le plus grand spécialiste de l'assurance maladie privée et de l'assistance en justice d'Europe. Il a été créé en 1998 et réunit les compagnies DKV, Victoria, DAS et Hamburg-Mannheimer. En Belgique, ERGO déploie ses activités par l'intermédiaire de DKV (assurance maladie), Hamburg-Mannheimer (principalement assurance vie et épargne-pension), DAS (assistance en justice) et Le Lion Belge (Risques divers).

En 2001, le groupe a décidé de rassembler trois de ses diverses compagnies belges dans un seul bâtiment, situé à la place Madou, à Bruxelles. Chacune des organisations concernées disposait alors d'un central téléphonique différent. Plutôt que de déménager tous les centraux téléphoniques, ERGO souhaitait un seul système téléphonique central ainsi qu'un seul point d'accès central pour les trois entreprises. Et comme il voulait également installer un nouveau réseau de données, le groupe a fait le choix stratégique de faire également passer le trafic téléphonique par le réseau informatique.

## EXECUTIVE SUMMARY

### Background

Le groupe d'assurances ERGO, à travers ses compagnies d'assurances, est le plus grand spécialiste de l'assurance maladie privée et de l'assistance en justice d'Europe. En Belgique, ERGO déploie ses activités par l'intermédiaire de DKV (assurance maladie), Hamburg-Mannheimer (principalement assurance vie et épargne-pension), DAS (assistance en justice) et Le Lion Belge (Risques divers). Au départ, chaque compagnie disposait d'un propre siège, caractérisé par une infrastructure différente pour la communication voix et données. En outre, les centraux téléphoniques étaient tous différents.

### Challenge

En 2001, ERGO a rassemblé trois de ses quatre compagnies d'assurances belges dans un seul immeuble, situé à la place Madou, à Bruxelles. Plutôt que de déménager tous les centraux téléphoniques, le groupe souhaitait un seul système téléphonique central ainsi qu'un seul point d'accès central pour les trois entreprises. Et comme il voulait également installer une nouvelle infrastructure commune pour la transmission de données, ERGO a décidé d'intégrer les données et la voix dans un seul et même réseau.

### Solution

Dans les nouveaux bureaux, Getronics a installé un réseau dédoublé basé sur des routeurs et commutateurs Cisco. L'installation téléphonique se compose d'un Call Manager 3.2 – le central téléphonique IP Cisco – et de cinq cents téléphones Cisco des types 7960 et 7940. Pour le centre d'appels, ERGO a choisi le logiciel IPCC Express de Cisco.

### Results

ERGO dispose à présent d'une infrastructure convergée pour le transport des données et de la voix. Cela représente non seulement moins de câbles et de connexions mais en outre, ERGO ne dépend plus d'un opérateur téléphonique. Le service informatique interne s'occupe en effet de la maintenance et du soutien du réseau, avec Getronics, partenaire de Cisco. De plus, le nouveau logiciel du centre d'appels garantit un meilleur service.



Une seule norme pour les données et la voix

Thierry Charlier, directeur du service informatique chez DKV, explique: «D'une part, le coût total de l'installation de réseaux distincts pour la transmission de la voix et des données aurait été supérieur. Et d'autre part, nous recherchions une uniformité maximale pour la nouvelle infrastructure. C'est ainsi qu'à l'occasion du déménagement, Ethernet est devenu la norme du nouveau réseau informatique, alors que jusque-là, DKV utilisait un système Token Ring. En intégrant également la téléphonie lors de la rationalisation du trafic de données, nous avons pu nous adresser à un seul fournisseur pour tous les systèmes. De plus, un réseau convergé de ce type ouvre de nouvelles perspectives.»

C'est Cisco Systems qu'ERGO a choisi comme fournisseur de son infrastructure voix et données, en raison surtout de sa solide réputation comme fabricant de composants pour réseaux convergés. Thierry Charlier précise: «Entre notre décision d'opter pour la téléphonie IP et la mise en service du nouveau bâtiment, il s'est écoulé cinq mois à peine. La date du déménagement avait été fixée, si bien que nous ne disposions pas de beaucoup de temps pour une comparaison entre les divers fournisseurs. En sa qualité de leader du marché de la téléphonie IP et fort de sa réputation dans le domaine des composants de réseau, Cisco nous offrait la garantie d'une grande expérience de cette technologie. Par ailleurs, cette entreprise est suffisamment stable pour assurer un suivi à long terme.» C'est Getronics qui a été choisi comme partenaire pour l'intégration et la maintenance et qui a bouclé l'installation dans le délai serré qui était imparti.

Dans les nouveaux bureaux, Getronics a installé un réseau informatique dédoublé basé sur des routeurs et commutateurs Cisco. Le trafic téléphonique passe également par ce réseau. L'installation téléphonique se compose d'un Call Manager 3.2, le logiciel de téléphonie IP de Cisco, qui gère quelque cinq cents téléphones Cisco des types 7960 et 7940. Une quarantaine d'appareils se trouvent au centre d'appels du groupe d'assurances, où l'on utilise également le logiciel IPCC Express de Cisco.

Moins de câbles et de prises

ERGO dispose à présent d'une infrastructure convergée pour le transport des données et de la voix, ce qui présente toute une série d'avantages. Tout d'abord, l'installation d'un tel réseau convergé requiert moins de câbles et de prises que deux systèmes distincts. Les téléphones Cisco possèdent un commutateur interne, qui permet de connecter les PC au réseau via le téléphone.

De plus, ERGO recourt à la inline power, ce qui signifie que les téléphones sont alimentés en courant via le réseau informatique. «Il nous faut ainsi moins de matériel et nous évitons la traditionnelle salade de câbles dans les bureaux», déclare Thierry Charlier.

Une téléphonie en gestion propre

La téléphonie IP présente encore un autre avantage de taille en ce sens qu'ERGO n'est plus tributaire d'un opérateur téléphonique externe. Quatre collaborateurs du service informatique interne, dont deux à temps plein, assurent désormais une bonne partie des tâches de maintenance et de soutien. De plus, ERGO a conclu un contrat général avec Getronics pour la maintenance du système voix et données, ce qui s'avère plus économique que de signer des contrats distincts avec plusieurs fournisseurs.

«L'ensemble de notre réseau est constitué de composants Cisco, si bien que nous ne devons plus assurer la maintenance que d'une seule infrastructure», souligne Thierry Charlier. «Grâce à cette homogénéité, l'ensemble reste parfaitement clair et également plus facile à gérer pour nos informaticiens. Maintenant que nous connaissons notre système téléphonique, pas mal de choses vont beaucoup plus vite. Pour une intervention courante, comme le déplacement d'un appareil, nous devons auparavant faire appel à notre opérateur téléphonique. Aujourd'hui, nous nous en occupons nous-mêmes. Et même si un problème survient, nous pouvons bien souvent le résoudre tout seuls. Si tel n'est pas le cas, nous savons où le bât blesse et notre partenaire peut intervenir illico. Par le passé, nous dépendions totalement du fournisseur pour savoir où se situait le problème.»

Une meilleure protection

D'après Thierry Charlier, la nouvelle infrastructure centralisée est également plus facile à protéger: «Tout le matériel, tant pour la téléphonie que pour la transmission de données, a été rassemblé dans un seul local, qui est soumis à un seul type de règles de sécurité et qui n'est accessible qu'à un nombre limité de personnes. Auparavant, le central téléphonique se trouvait par exemple à la cave, un environnement pas vraiment idéal et qui compliquait de surcroît le contrôle. De plus, si une inondation s'était produite dans la cave, plus personne n'aurait pu téléphoner...»

Grâce à l'homogénéité et à la redondance du réseau, bon nombre de composants du réseau sont également interchangeables. Résultat: d'une part, des économies d'échelle (puisque'il ne faut par exemple que deux serveurs pour assurer le back-up de tout le système) et, d'autre part, la garantie d'un fonctionnement ininterrompu. «Plus besoin d'avoir un stock de pièces de rechange au cas où l'un des composants serait hors service pour l'une ou l'autre raison», s'exclame Thierry Charlier. «Il suffit d'enclencher son double pour garantir la continuité du service jusqu'à ce que la pièce soit de nouveau opérationnelle.»



## Des économies pour le centre d'appels

Le nouveau logiciel du centre d'appels est également synonyme de simplification et d'économies. Auparavant, les compagnies DKV et Hamburg-Manheimer disposaient chacune de leur propre système, pour lequel les extensions et les adaptations devaient être développées séparément. Désormais, ces deux compagnies travaillent avec un matériel et un logiciel centraux sur lesquels tournent divers scénarios.

En outre, le système Cisco ICD possède de série une fonction de messagerie téléphonique, qu'ERGO active lorsque le centre d'appels est fermé. Les messages laissés par les correspondants sont stockés sous la forme de fichiers son dans la boîte de réception du responsable du centre d'appels. Thierry Charlier ajoute:

«Aujourd'hui, nous pouvons également enregistrer nous-mêmes les messages à diffuser aux appelants. Avec le central téléphonique classique, il fallait passer par un studio spécial, une formule qui offre beaucoup moins de souplesse.»

## Un rapport et une analyse rapides

Comme le trafic téléphonique passe par le réseau informatique, le responsable du centre d'appels peut aussi optimiser plus aisément le service. Thierry Charlier: «Grâce à ses fonctions de reporting, le système IPCC Express de Cisco offre une excellente vue d'ensemble des activités des agents et des appels entrants. Le responsable du centre d'appels dispose donc d'une vision actuelle de la situation et peut en quelque sorte piloter le trafic téléphonique entrant. Auparavant, il devait d'abord introduire les chiffres fournis par le central téléphonique classique dans un programme informatique pour les analyser.»

Tous les collaborateurs du groupe ERGO doivent d'ailleurs se reconnecter chaque matin au système téléphonique. La réceptionniste, le responsable du centre d'appels et le système téléphonique lui-même savent ainsi qui est présent. Le central téléphonique commute automatiquement les appels adressés à un collaborateur absent vers un collaborateur disponible.

## Télétravail admis

Un système téléphonique basé sur l'IP ouvre également la porte à de futures intégrations et à de nouvelles applications. Pour l'instant, ERGO planche sur un projet d'intégration des dossiers clientèle avec le centre d'appels. Grâce à ce nouveau système, un collaborateur qui répond à un appel verra s'afficher automatiquement le dossier de l'appelant sur son écran. Par ailleurs, ERGO entend aussi mettre en œuvre la technologie du réseau privé virtuel (VPN). Cela permettra à l'entreprise de créer un réseau longue distance sûr via l'Internet, si bien que les agents du centre d'appels pourront accéder de chez eux au réseau de l'entreprise et aux applications téléphoniques et informatiques nécessaires pour effectuer leur travail.

Et les possibilités du nouveau système ne s'arrêtent pas là. «Si nos collègues étrangers au sein du groupe ERGO optent également à terme pour la téléphonie IP, nous pourrions réduire aussi nos frais téléphoniques internationaux par le biais d'un réseau VPN», conclut Thierry Charlier.



### Corporate Headquarters

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA

www.cisco.com  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 526-4100

### European Headquarters

Cisco Systems Europe  
11, Rue Camille Desmoulins  
92782 Issy Les Moulineaux  
Cedex 9

France  
www.cisco.com  
Tel: +33 1 58 04 60 00  
Fax: +33 1 58 04 61 00

### Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA

www.cisco.com  
Tel: 408 526-7660  
Fax: 408 527-0883

### Asia Pacific Headquarters

Cisco Systems Australia, Pty., Ltd  
Level 17, 99 Walker Street  
North Sydney  
NSW 2059 Australia

www.cisco.com  
Tel: +61 2 8448 7100  
Fax: +61 2 9957 4350

Cisco Systems has more than 190 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco.com Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China • Colombia • Costa Rica • Croatia • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE  
Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia  
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Singapore  
Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela

Copyright © 2001, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco Systems and the Cisco Systems Logo are registered trademarks, and Empowering the Internet Generation is a service mark, of Cisco Systems, Inc. and its affiliates in certain other countries.