

ÉTUDE DE CAS COOPÉRATIVE DE CRÉDIT LIBRO

La Coopérative de Crédit Libro (Libro Credit Union) a 70 ans d'histoire au service des familles, des fermes et des entreprises du sud-ouest de l'Ontario, Canada. Libro sert ses clients dans 31 succursales, par téléphone ou en ligne. Une communication fiable et de haute qualité est importante pour Libro. Après avoir investi dans une solution Mitel MiVoice Business, Libro a investi dans le logiciel Mitel Performance Analytics (MPA). C'est une solution qui a porté ses fruits: Libro a maintenant la capacité de résoudre les problèmes de réseau avant qu'ils n'aient un impact négatif sur la qualité du service.



Le défi

Une organisation qui traite ses clients en "propriétaires" est susceptible de chercher à donner la priorité au service à la clientèle. En fait, il s'agit d'un élément essentiel du succès de Libro. Quel que soit le mode de communication choisi par l'un de ses client-propriétaires (par téléphone, en ligne ou en succursale), ils peuvent s'attendre à un service fiable et disponible en tout temps.

En ce qui concerne leur système Mitel VoIP, Libro avait besoin d'une solution qui faciliterait l'identification et la résolution des problèmes sur le réseau. Un accès centralisé à tous les appareils d'un seul endroit pour le dépannage économiserait du temps et de l'argent, et permettrait à leur partenaire Mitel de les aider plus facilement. De plus, des données détaillées sur la qualité de la voix les aideraient à identifier plus rapidement la source d'un problème.

« Prévenir les temps d'arrêt qui affectent nos clients est toujours une priorité. Si nous ne pouvons pas communiquer avec eux, on ne peut pas les servir, et c'est un gros problème. problème. »

Doug Roswell
COOPÉRATIVE DE CRÉDIT LIBRO

La solution

MPA est le logiciel de gestion des défaillances et du rendement de Mitel. Conçu spécialement pour les systèmes Mitel, il offre: une surveillance des performances 24h/24 et 7j/7; des alertes en temps réel pour les problèmes détectés; des rapports; et un accès distant sécurisé pour une résolution rapide et efficace des problèmes. Pour MiVoice Business, MPA offre également une suite d'outils avancés - tels que les sauvegardes hors site sécurisées et la collecte d'enregistrements SMDR.

Déployé dans le nuage et accessible n'importe où à partir d'un PC ou d'un appareil mobile, MPA a aidé Libro à améliorer la façon dont ils gèrent la qualité du service VoIP. L'accès à distance sécurisé signifie que le partenaire de distribution de Libro peut facilement et en toute sécurité enquêter sur les problèmes sur leur réseau vocal sans l'intervention de Libro. Le personnel informatique de Libro peut également accéder à des périphériques dans 28 emplacements pour le dépannage et l'administration.

La prévention des temps d'arrêt du système téléphonique était importante pour Libro. Doug Roswell, analyste des systèmes bancaires et des télécommunications pour Libro, déclare : "La prévention des temps d'arrêt qui affectent notre clientèle est toujours une priorité. Si nous ne pouvons pas communiquer



avec eux, nous ne pouvons pas les servir, et c'est un gros problème." MPA surveille maintenant la performance et la disponibilité de ses systèmes 24 heures sur 24 et envoie une alerte lorsqu'un problème est détecté, ce qui permet à Libro d'agir rapidement, avant que les clients ne soient touchés : "MPA nous permet d'être proactifs et d'être informés des problèmes dès qu'ils surviennent, évitant ainsi les temps d'arrêt ou une baisse de la qualité de la voix ", a déclaré Roswell.

Comme les systèmes Mitel sont très fiables, lorsque la qualité de la voix se dégrade, elle est généralement causée par un événement dans l'environnement réseau. De la latence élevée à la configuration incorrecte, la difficulté pour le personnel informatique qui gère les réseaux vocaux est d'identifier exactement ce qui cause le problème de qualité de la voix.

"Les données sur la qualité de la voix et les enregistrements SMDR se sont révélés des outils de dépannage précieux pour nous ", explique M. Roswell. "Nous pouvons voir la qualité de la voix par appel, y compris les données clés telles que les R-Factor, les adresses IP, le codec, le délai, la gigue et la perte de paquets

- tous ces éléments peuvent indiquer la source d'un problème de qualité vocale, nous permettant une résolution plus rapide.

Le service de sauvegarde hors site sécurisé de MiVoice Business, qui conserve les fichiers de configuration, l'historique des appels et la messagerie vocale intégrée dans un fichier hébergé dans un nuage et facilement récupérable via un navigateur Web standard, rend ce produit encore plus précieux pour Libro. "C'est formidable d'avoir les fichiers de sauvegarde MiVoice Business hors site - c'est rassurant de savoir qu'ils sont là en cas de besoin ", déclare Roswell.

Pour la Coopérative de Crédit Libro, la prestation proactive du meilleur service à la clientèle est au cœur de ses 70 ans d'existence, ce qui fait de MPA un partenaire idéal pour ses opérations vocales.

Fondée en 2009, Martello Technologies est une compagnie canadienne comptant du personnel au Canada, aux Pays-Bas, aux États-Unis et en France. Nous offrons des solutions qui donnent confiance dans la performance des services en temps réel sur les réseaux cloud et d'entreprise. Nos produits incluent des logiciels de gestion du rendement des communications unifiées (UC), des logiciels de visualisation des systèmes de TI et un éventail de solutions réseau.