

# CASE STUDY

La Mondiale Europartner transforme sa téléphonie fixe avec Teams



AG2R LA MONDIALE  
Épargne patrimoniale



telindus

La Mondiale Europartner, compagnie de référence en matière de solutions d'épargne et de prévoyance sur mesure à destination d'une clientèle patrimoniale haut de gamme et internationale, a intégré la téléphonie fixe de l'entreprise à la solution Teams. Pour mener à bien ce projet, la compagnie s'est appuyée sur l'expertise de Telindus. Désormais, les collaborateurs peuvent passer des appels et être joints directement au départ de leur laptop, tablette ou smartphone.

Figurant parmi les principales compagnies d'assurance vie luxembourgeoises, La Mondiale Europartner développe des solutions d'épargne et de prévoyance qui répondent aux exigences de planification patrimoniale d'une clientèle HNWI. À ce titre, elle se trouve au cœur d'un vaste écosystème d'acteurs et partenaires, distributeurs, gestionnaires de patrimoine, banques dépositaires. « Chaque jour, nos collaborateurs sont amenés à interagir avec ces différents acteurs via divers canaux, en fonction des besoins de chacun, explique Eric Persiali, Head of IT de La Mondiale Europartner. La téléphonie fixe occupe toujours une place importante dans la manière avec laquelle nous collaborons et communiquons avec nos clients. Beaucoup des échanges passent par notre call center, au travers duquel nous accompagnons nos clients au quotidien. »



## DES OUTILS DE COMMUNICATION UNIFIÉE

Jusqu'à il y a peu, la téléphonie fixe de l'entreprise s'appuyait sur une centrale téléphonique analogique. Les opérateurs téléphoniques abandonnant progressivement les réseaux de cuivre au profit de la technologie IP, cette infrastructure était en passe de devenir obsolète. « Nous devons donc opérer une migration vers une nouvelle solution, poursuit Eric Persiali. Nos équipes ayant déjà recours aux outils de visioconférence Teams, la décision a donc été prise d'unifier les canaux de communication utilisés dans l'entreprise avec la solution Teams de Microsoft. »

## DE NOMBREUX AVANTAGES

Les avantages de la solution sont nombreux. La téléphonie s'appuie désormais exclusivement sur le cloud. Elle n'implique plus le maintien d'une infrastructure sur site. La solution est maintenue par l'éditeur. Elle est directement intégrée au laptop ou au smartphone et permet aux employés d'être plus mobiles. Il n'est plus nécessaire, pour la plupart des collaborateurs, de déployer des postes fixes. Le dernier avantage, et non des moindres, réside dans le fait que cette solution soit moins coûteuse que la précédente.

## RÉPONDRE À DES BESOINS SPÉCIFIQUES

Avant d'opter pour cette solution, l'équipe de La Mondiale Europartner a effectué une analyse approfondie des besoins des utilisateurs et des divers départements en matière de téléphonie.

« Nous avons pris le temps de comparer les fonctionnalités offertes par les diverses solutions du marché, pour voir si elles pouvaient répondre à nos exigences, assure le Head of IT. Le principal enjeu résidait dans la gestion des appels au niveau de notre call center, avec des besoins spécifiques en matière de gestion de la file d'attente, de renvoi des appels, d'établissement de rapports, etc. Il était aussi important de considérer les besoins en termes de volumétrie, pour bien dimensionner la solution. »

## UNE OFFRE COMPLÈTE, UN PARTENAIRE UNIQUE

Une fois le choix de la solution effectuée, la compagnie a cherché un partenaire sur le marché pour la mettre en œuvre. Pour ce projet, La Mondiale Europartner a fait appel à Telindus. « L'opérateur s'est distingué par l'expertise qu'il pouvait apporter sur le projet, tant au niveau de l'offre tarifaire que dans la possibilité de greffer une offre de téléphonie mobile à la solution fixe. Le fait de pouvoir s'appuyer sur un seul partenaire pour tous nos besoins constituait un réel avantage, avec à la clé une simplification administrative. Nous avons aussi été séduits par la fonctionnalité de plan de continuité fournie. »

## UNE MIGRATION MENÉE EN CINQ MOIS

C'est en septembre 2023 que le projet a été engagé. La Mondiale Europartner et Telindus, au départ de l'analyse approfondie des besoins, ont planifié le déploiement de la solution étape par étape, en veillant notamment à mener un ensemble de tests pour s'assurer que tout soit effectivement fonctionnel le jour de la migration. « Au total, quelques 200 personnes réparties dans 8 départements, dont trois qui nécessitaient de mettre en œuvre des fonctions avancées, étaient concernés par cette migration », poursuit Eric Persiali.

La migration a été effectuée le 16 janvier 2024. « Nous avons réussi à mener ce projet en moins de cinq mois, souligne le Head of IT. Pour l'anecdote, le lendemain de la migration, les routes luxembourgeoises étaient recouvertes de verglas et chacun a été invité par les autorités à rester chez soi. Dans la mesure où la migration s'est déroulée comme prévu, nos collaborateurs ont pu continuer à travailler, à passer et à recevoir leurs appels à partir de Teams. Si nous n'avions pas anticipé ce verglas et un besoin de télétravail de masse, la solution déployée nous a permis de faire face à la situation, comme prévu, grâce à l'agilité et la simplicité fournies par la solution Teams Telephony. »

# DÉCOUVREZ LEUR HISTOIRE



« Chaque jour, nos collaborateurs sont amenés à interagir avec ces différents acteurs via divers canaux, en fonction des besoins de chacun, La téléphonie fixe occupe toujours une place importante dans la manière avec laquelle nous collaborons et communiquons avec nos clients. Beaucoup des échanges passent par notre call center, au travers duquel nous accompagnons nos clients au quotidien. »

**ERIC PERSIALI** - HEAD OF IT  
LA MONDIALE EUROPARTNER



**AG2R LA MONDIALE**  
Épargne patrimoniale