



collaborate



OVHcloud

CASE STUDY

# OVHcloud, IR et Activeo – garantir des expériences exceptionnelles dans le cadre du travail hybride



En partenariat avec

activeo

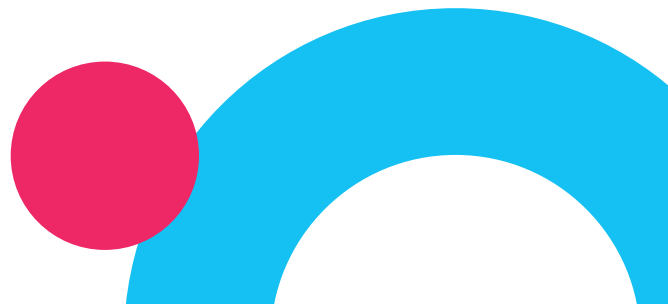
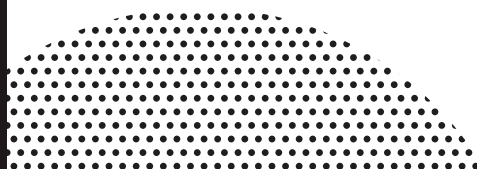
OVHcloud est le leader européen du cloud proposant des solutions de cloud public et privé, des hébergements mutualisés et des solutions de serveurs dédiés dans 140 pays à travers le monde. Acteur déterminé à créer un cloud ouvert, fiable et de confiance, OVHcloud offre également l'enregistrement des noms de domaine, de la téléphonie ainsi que de l'accès internet.

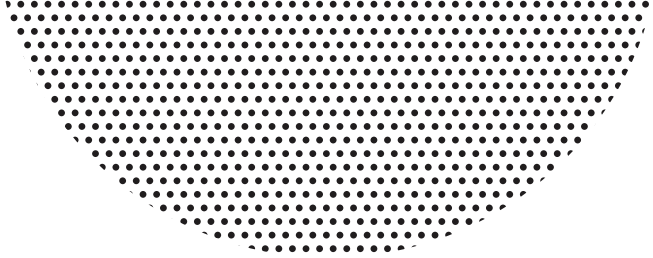
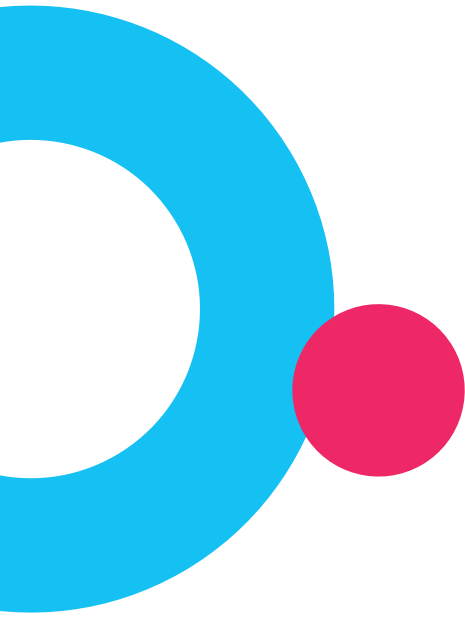
Bruno Touret, Directeur Technique du Centre de Contact et de la Collaboration, nous explique comment les solutions d'IR permettent à OVHcloud de disposer d'un outil de test, d'adoption et de surveillance des environnements hybrides pour s'assurer de la disponibilité et de la qualité des infrastructures.

## L'ENJEU

Les centres de contact dédiés au support client d'OVHcloud sont ouverts 24h/24 et 7j/7 et orchestrent plus de 10 000 interactions vocales par semaine. L'un de leurs principaux objectifs est d'offrir une disponibilité sans faille et des expériences de haute qualité à leurs clients.

Lorsque l'équipe a dû passer rapidement au travail à distance, et maintenant que les environnements de travail hybrides sont devenus la norme et largement répandus, ils ont été confrontés à des problèmes de qualité en raison de composants non gérés dans le nouvel environnement de travail à distance.





## LA SOLUTION

Par l'intermédiaire d'Activeo, partenaire technologique IR, OVHcloud a choisi IR Collaborate pour gérer ses environnements de communications unifiées et de centre de contact Cisco, et s'assurer que ses plus de 460 techniciens à travers le monde restent connectés.

## L'AVANTAGE

« Depuis l'utilisation des solutions d'IR, nous avons été en mesure de résoudre les problèmes de réseau qui avaient un impact sur l'expérience client et utilisateur, et nous n'avons pas eu à déclarer un seul problème réseau avec notre environnement en six mois », a déclaré Bruno.

Avec Collaborate, OVHcloud peut rapidement partager des détails techniques entre les équipes, les aidant à identifier et à résoudre les problèmes pour garantir une expérience exceptionnelle où qu'ils se trouvent.

« Nos outils de surveillance ont été dimensionnés pour une vision simple et directe du réseau. La complexité ne faisait pas partie de notre champ d'application », a déclaré Bruno.

« IR Collaborate nous permet de gérer cette complexité en une seule vue, ce qui nous offre un panorama complet de notre environnement IT et de sa performance en temps réel. Nous sommes passés d'une réponse réactive aux problèmes à une surveillance proactive – nous identifions les problèmes à l'avance et nous pouvons intervenir avant qu'ils n'affectent nos clients, l'expérience utilisateur en est renforcée. »

**A propos d'Activeo :** Depuis plusieurs années, Activeo officie en tant que partenaire d'OVHCloud dans la mise en place et le maintien de la plateforme centre de contacts multicanal. Activeo accompagne les plans d'évolution et de migration du périmètre technique et travaille étroitement avec les équipes d'OVHcloud pour satisfaire à une gouvernance robuste et performante.



For more information visit  
[ir.com](https://ir.com)

**Australia**  
Tel: +61 (2) 9966 1066

**USA**  
Tel: +1 (303) 390 8700

**UK**  
Tel: +44 (0) 1895 817 800

**Singapore**  
Tel: +65 6813 0851