

WCS Cloud Communications

TÉLÉPHONIE D'ENTREPRISE

ÉTUDE DE CAS UBEFONE

Téléphonie d'entreprise

Étude de cas Ubefone

Créé en août 2014 par Patrick Gentemann, Ubefone est un opérateur de télécommunications spécialisé dans la téléphonie d'entreprise et de centres d'appels. Avec ses offres, Ubefone se positionne sur le marché des communications unifiées (UCaaS – Unified Communications as a Service). Ubefone a développé des solutions innovantes de téléphonie unifiée fixe ou fixe-mobile connectée à un centrex propriétaire dans le cloud (standard téléphonique virtuel). Cette solution permet de libérer les entreprises des installations complexes et coûteuses et de réduire ainsi fortement leurs coûts de téléphonie.



Challenge

Les softphones utilisés par Ubefone pour son offre de téléphonie cloud, destinée aux petites et moyennes entreprises, manquaient de fiabilité. Des problèmes de qualité de la voix étaient observés et les correctifs proposés par son fournisseur provoquaient des régressions fonctionnelles. A cet égard, il était très difficile pour Ubefone de maintenir une cohérence entre les différentes versions et de fournir les niveaux de service attendus par ses clients.

La charge du support technique et du service client ne cessait d'augmenter et le taux d'insatisfaction des utilisateurs atteignait un seuil critique, au-dessus duquel la réputation d'Ubefone risquait d'être fortement impactée. Ubefone a donc pris la décision de rechercher une solution fiable et pérenne, capable d'accompagner sa croissance et de fournir des services personnalisables pour chacun de ses clients.

Solution

Le choix d'Ubefone s'est porté sur le softphone Bria Enterprise ainsi que sur la plate-forme de provisioning Stretto™ développés par la société CounterPath.

Les technologies utilisées par la solution permettent à Ubefone de fournir à ses clients des services de téléphonie et de collaboration cloud de haute qualité ne nécessitant que peu de bande passante. Implémentée sous sa propre marque, la solution permet à Ubefone d'affirmer son identité et son savoir-faire sur le marché.

Le softphone Bria Enterprise fonctionne sur tous les smartphones, tablettes et ordinateurs du marché. Ubefone peut de ce fait proposer à ses clients une offre pérenne et évolutive leur garantissant une indépendance vis-à-vis de

leur parc de terminaux.



La plate-forme de provisioning Stretto fournit, quant à elle, des outils puissants et très complets permettant d'ajuster des centaines de paramètres. Ubefone peut ainsi proposer une solution entièrement personnalisable pouvant

Téléphonie d'entreprise

Étude de cas Ubefone

s'adapter instantanément aux besoins de chacun de ses clients sans intervention lourde et coûteuse. L'utilisation des interfaces de programmation applicatives (API) permet également à Ubefone de connecter la plateforme à ses outils d'exploitation et d'automatiser l'activation des lignes de ses clients.

Enfin, l'image de marque de CounterPath confère à Ubefone toute la légitimité nécessaire pour asseoir sa réputation et développer son chiffre d'affaires dans un environnement extrêmement concurrentiel.

« Grâce à la solution CounterPath nous disposons désormais d'une plate-forme solide. La puissance des outils disponibles permet à WCS Cloud Communications de nous fournir un support efficace, en temps réel. Nous ne sommes plus seuls et cela est également ressenti par nos clients. »

Patrick Gentemann
Président, Ubefone



Pour en savoir plus visitez
wcs-cloudcommunications.com

+33 1 8381 2880
✉ sales-eu@wcs.global