



▶ **Industrie**

Assurance

▶ **Utilisation**

- Réunions de projets et de départements
- Gestion des ressources humaines : interviews et recrutements
- Réunions de gouvernance

▶ **Solution**

- Scor recherchait une solution de téléprésence immersive de haute qualité sonore et visuelle ; elle l'a trouvée avec les systèmes RPX de Polycom, intégrés au sein d'une organisation multipartenaires – maîtrise d'œuvre, conciergerie, réseau, support – très efficace car bien structurée

▶ **Resultats et bénéfices**

- Très forte acceptation de la solution téléprésence immersive
- Economies sur les frais et diminution du stress liés aux déplacements

Grâce à la téléprésence immersive RPX de Polycom, confort et qualité sont assurés, chez SCOR !

Un grand groupe international...

Le groupe SCOR, première société française cotée à avoir choisi le statut de Société Européenne et donc première utilisatrice du sigle « SE » sur les marchés financiers, est une société internationale leader sur le marché de la réassurance. Organisé autour de deux activités commerciales, SCOR Global P&C, SCOR Global Life et d'une activité de gestion d'actifs, SCOR Global Investments, le Groupe sert au mieux les intérêts de ses quelques 3600 clients, grâce à ses 1600 collaborateurs installés dans 44 bureaux implantés sur les 5 continents. Les activités regroupées en 6 hubs : Paris, Zurich, Londres, Cologne, Singapour et New-York, ont généré en 2009 un chiffre d'affaires de 6,38 milliard d'Euros.

De la visioconférence, depuis déjà longtemps...

Une organisation aussi dispersée géographiquement se devait d'être équipée en moyens de communication visuelle. C'est le cas du groupe SCOR, qui dispose de plusieurs dizaines de systèmes de visioconférence traditionnels, dont un Polycom® HDX® 7000 Media Center™ dans le bureau du Président Directeur Général, lui permettant de passer des appels depuis son bureau. Toutefois, le caractère assez hétérogène du parc installé, en termes de modèles et versions, ainsi que l'absence d'un réseau dédié ont occasionné quelques pertes de qualité ou difficultés lors de lancement d'appels. Ce fait, ajouté à la double nécessité de réduire les déplacements : économique au niveau des coûts et humaine au niveau du stress, ont amené la Direction Générale à prendre la décision de passer à l'étape suivante : la téléprésence. Une prise de conscience de la complexité d'une telle solution a poussé SCOR à faire appel à un intégrateur, Verizon, pour lui confier la maîtrise d'œuvre.

La téléprésence immersive Polycom RPX™, un cran au-dessus !

Un appel d'offre à donc été lancé. Les premiers éléments de comparaison avec les offres concurrentes concernaient la téléprésence traditionnelle de type Polycom TPX™. Le choix n'était pas aisé, se portant à ce stade principalement sur des critères purement techniques. Dans cet esprit, Polycom offrait un premier niveau d'avantages, de par son ouverture totale sur les normes et standards, et sur la compatibilité avec quelques fonctions spécifiques de ses systèmes de salle majoritairement présents sur le parc installé SCOR, tel l'algorithme de récupération de paquets LPR. Mais les premières démonstrations et utilisations en réel par le Comité de Direction ont rapidement changé le point de comparaison : la téléprésence immersive des salles Polycom RPX offre un tout autre niveau de confort, de finition, d'ergonomie : l'essence de bois de la table, le cuir des fauteuils, la dalle plafond acoustique incluant microphone et lumières dirigées, l'estrade accueillant un deuxième niveau de participants qui restent visibles sans avoir à se baisser sont autant de paramètres qui ont orienté alors la décision en faveur de Polycom. En effet, ces derniers répondaient à certains critères éthiques de la gouvernance.

Une organisation très élaborée, et donc performante

Pour mettre en œuvre la téléprésence, SCOR a choisi de déléguer la gestion du service et du réseau, en faisant appel à un groupe d'intervenants : l'intégrateur Verizon Business joue le rôle de maître d'œuvre, activant et coordonnant les divers fournisseurs : Polycom pour les éléments matériels (technologie, mobilier, plafond acoustique, etc.) de la solution, British Telecom pour le réseau IP dédié à la téléprésence, et Glowpoint pour le service de conciergerie et de support. « Nous avons externalisé à Glowpoint le service de réservation de salles, de support aux utilisateurs et de reporting » nous confie Laurent Chartier.

“La chaleur du bois et le confort des fauteuils sont rassurants pour les technophobes !”

Regis Delayat, Chief Technical Officer, SCOR

► *“ Lancée depuis septembre 2010, on comptabilise une centaine de réunions par mois, de deux heures en moyenne ; il nous faut déjà rajouter une salle !”*

Laurent Chartier, Ingénieur Réseaux & Télécoms, SCOR

Tout utilisateur potentiel doit s'adresser à l'un des employés de SCOR habilités à effectuer les réservations de salles, et qui disposent d'un accès à l'extranet Glowpoint pour effectuer cette tâche. L'installation a été réalisée avec le programme de Polycom Professional Services: un gestionnaire de projet a été affecté à chaque site, ainsi qu'un gestionnaire de programme pour coordonner entre tous les sites et un gestionnaire d'engagement pour l'ensemble du projet responsable du compte-rendu hebdomadaire des mises à jour. En plus de ressources humaines mentionnés ci-dessus, le programme de Elite mandate l'utilisation d'un tableau de bord pour surveiller les jalons clés, diverses réunions tenues au début et au cours de la mise en œuvre et d'ouvrir l'engagement avec l'équipe de compte à chaque carrefour des phases. Ceci assure un déploiement réussi qui a permis à SCOR de découvrir les avantages de la solution Polycom dans les délais convenus. Inclus dans le contrat Polycom Elite ImmersiveCare est un support proactive qui est fortement intégré avec le service de Glowpoint afin de proposer un service complet au groupe Scor.

La simplicité satisfait les utilisateurs

L'atout primordial de la téléprésence immersive Polycom RPX réside dans sa facilité d'utilisation : à l'heure de la réunion, l'utilisateur entre dans la salle, voit immédiatement à l'écran la ou les autres salles connectées, n'a aucune manipulation à effectuer autres que de s'asseoir et saluer les personnes connectées !

La téléprésence joue un rôle social : des groupes d'utilisateurs qui travaillaient en audio ont été surpris et heureux de se découvrir en réel, grâce à l'image.

Preuve s'il en est de l'engouement des collaborateurs pour la téléprésence immersive, une seconde salle doit être installée sur le hub de Londres, moins de 6 mois après le début de la mise en exploitation !

Divers autres projets sont à l'étude, visant à élargir l'emprise de la communication visuelle chez SCOR. Ainsi, des systèmes de téléprésence individuelle

devraient être installés dans les bureaux des membres du Comité de Direction, afin de faciliter leur entrée dans une conférence, sans qu'ils aient à quitter leur bureau, tout en maintenant une qualité haute-définition.

Une évolution programmée de la solution de téléphonie actuelle amène l'équipe réseaux & télécoms de SCOR à réfléchir sur son intégration avec la téléprésence, dans une logique de communications unifiées.

Les deux réseaux utilisés pour le transport de la visioconférence traditionnelle et pour la téléprésence immersive, actuellement différents, devraient être regroupés, ce qui pourraient amener les systèmes de visioconférence traditionnelle à être, pour tout ou partie, gérés par le VNOC de Glowpoint.

La partie usages n'est pas en reste : des discussions sont en cours pour examiner dans quelle mesure le département formation pourrait tirer profit de cette communication visuelle ; des boîtiers de type VBP™ (Video Border Proxy) offriront une sécurité d'accès permettant une communication extérieure avec des clients stratégiques.

En savoir plus

Pour plus d'informations sur notre offre, visitez notre site www.polycom.fr ou contactez notre service commercial.

► Partenaires

Verizon



www.verizonbusiness.com

Glowpoint



www.glowpoint.com

► Produits

Telepresence and Video Conferencing

- Polycom RPX immersive telepresence solution
- Polycom HDX™ 7000 telepresence solutions

Infrastructure

- Polycom RMX 2000™ conference platform
- Polycom CMA 5000™ Converged Management Application

► Services

Professional Services

- Implementation Services
- Engagement Manager
- VNOC Services

Services

- Immersive Care Elite
- Premier

Polycom Worldwide Headquarters
4750 Willow Road, Pleasanton, CA 94588
1.800.POLYCOM or +1.925.924.6000
www.polycom.com

Polycom (France)
Tour Franklin, 24 e
100-101 Terrasse Boieldieu
92042 Paris - La Défense
France
www.polycom.fr

