

## **Exprimm'iT supervise et analyse la qualité des communications de ses clients**

*Exprimm'iT propose une offre de supervision et de reporting unique sur le marché visant à analyser la qualité des communications téléphoniques de ses clients.*

**Paris, le 12 juillet 2010** – Exprimm'iT, intégrateur de services Voix, Données, Images complète sa solution de supervision en y intégrant la notion de mesure de performance MOS (Mean Option Score) qui permet d'évaluer la qualité de la voix dans les communications VoIP et ToIP, quel que soit l'équipementier (Alcatel Lucent, Mitel, Cisco Systems, Avaya, Nortel Networks).

Avec l'avènement d'IP, les paramètres de performance et de qualité des flux prennent toute leur importance pour garantir aux utilisateurs une bonne qualité des communications. Il est donc essentiel de pouvoir mesurer la clarté de la voix, le délai de transit de bout en bout, la perte de données, l'écho,... qui peuvent, s'ils sont mauvais, rendre le service inutilisable.

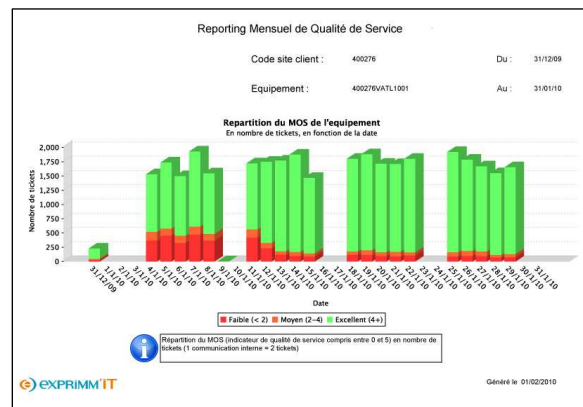
Pour mesurer la qualité de la voix, on utilise la notion de Mean Option Score (MOS), à travers 5 niveaux de notation. Le MOS est obtenu grâce à l'utilisation des tickets IP émis par les équipements (téléphones IP, cartes compresseur ...) à chaque fin de communication. Les constructeurs proposent des outils propriétaires permettant d'analyser ces tickets, mais nécessitant l'achat de licences supplémentaires.

### **Une mesure de performance unique, économique et à la demande**

En complément de son offre de supervision, Exprimm'iT a mis en œuvre un développement spécifique pour récupérer automatiquement puis traiter les tickets IP. L'objectif étant de se dédouaner de l'achat de licences, coûteuses pour ses clients (une licence par équipement/x utilisateurs).

D'autre part, dans un souci de performance et de qualité du service rendu au client, l'intégrateur a décidé de réduire les critères de qualité au nombre de 3, contrairement aux 5 niveaux proposés par le MOS. Ainsi, les notes, réparties de 0 (pas d'audio) à 5 (99,999% de qualité) ont été modifiées pour une meilleure satisfaction client comme suit :

- < 2 = FAIBLE : Création d'un incident de type critique
- 2 à 3,9 = MOYEN : Création d'un incident de type majeur
- 4+ = EXCELLENT : Aucune action requise



Grâce à cette offre de supervision et de reporting unique sur le marché, Exprimm'iT peut désormais détecter le problème et intervenir plus rapidement, que l'incident ait été déclaré ou non par le client, et ce dès la détection d'un incident de type majeur ou critique.

**A propos d'Exprimm'iT** <http://www.exprimm-it.fr/>

Filiale d'ETDE, ensemble intégrateur de solutions techniques et de services du Groupe Bouygues Construction, Exprimm'iT propose une offre globale de convergence Voix, Données, Images à ses clients publics et privés, couvrant tous les domaines technologiques: infrastructures réseaux, vidéo/sécurité, applications convergentes, sécurité des infrastructures, outils de management des Systèmes d'Information,... De l'analyse aux services d'exploitation en passant par la conception et le déploiement, les experts d'Exprimm'iT interviennent à chaque étape des projets et préconisent les solutions fonctionnelles et techniques les mieux adaptées. A travers son siège social en région parisienne (Les Ulis), ses quatre agences commerciales régionales (Lyon, Montpellier, Toulouse et Amiens) et ses cinq centres techniques (Aix, Bordeaux, Chambéry, Nantes et Nice), Exprimm'iT a réalisé un chiffre d'affaires de 42 millions d'euros en 2009 pour un effectif total de 310 personnes.

Contact Presse :

Presse & Technologies

Angélique de Barros – [adebarros@pressetech.fr](mailto:adebarros@pressetech.fr) – 01 56 56 64 64/67 – 06 50 78 79 43