



## « Eviter une permanence 24 heures sur 24 au siège »

Eric Bouhanna, PDG.

### Adictel

Activité : cabinet de conseil et de soutien psychologique aux joueurs de casino dépendants et en difficulté financière.

PDG : Eric Bouhanna.

Chiffre d'affaires : 1 million d'euros.

Effectif : 12 personnes.

Site internet : [www.adictel.com](http://www.adictel.com)

### Adictel : une TPE fait le choix de l'externalisation

L'achat d'un PABX, son exploitation et sa maintenance constituent une charge financière dont on se passerait volontiers. Surtout lorsqu'on crée son entreprise. Opter pour un service Centrex, dans lequel le commutateur de l'opérateur joue le rôle de PABX, peut dispenser de ces dépenses. D'autant que la formule IP Centrex offre une grande richesse de fonctions. C'est le choix qu'a fait Eric Bouhanna en début 2003, lorsqu'il a ouvert Adictel, cabinet de conseil et de soutien psychologique aux joueurs de casino dépendants et en difficulté financière. Adictel s'inscrit dans une politique gouvernementale, qui a pris notamment la forme d'une campagne d'affichage dans les salles de jeu, indiquant un numéro vert (0 805 02 00 00) où les joueurs dépendants cherchaient à acheter un numéro vert le moins cher possible. Mon choix s'est alors porté sur IC Télécom », raconte Eric Bouhanna.

L'opérateur lui présente sa solution IP Centrex. Il avait prévu d'investir plus de 180 000 euros la première année, puis 60 000 euros les suivantes pour le contrat d'entretien. « Avec le Centrex, cela m'a coûté 450 euros pour l'installation et 35 euros d'abonnement par poste et par mois, précise Eric Bouhanna. J'essayais les plâtres. Mais je ne risquais pas grand-chose à essayer. »

La solution a été mise en service en mars dernier avec une douzaine d'abonnements. « L'avantage n'est pas seulement d'ordre financier », se félicite Eric Bouhanna. Son équipe de psychologues devant répondre aux appels vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, ils sont de permanence à leur domicile, où des postes IP ont été installés, et raccordés au réseau par un lien ADSL. « Avec un PABX classique, il aurait fallu constamment quelqu'un au siège. »

Lui-même peut, depuis son PC portable, se connecter via le web au site d'IC Télécom et gérer l'équipe, consulter le journal des appels, voir le traitement de chacun d'eux, affecter des profils personnalisés à chaque psychologue... S'il est indisponible, son assistante peut prendre la main. Une souplesse d'exploitation impossible avec un PABX classique ou une formule Centrex non IP. **01net**

(\*) Une autre solution consiste à installer des postes alimentés par le secteur. Mais il faut alors prévoir un secours sur batterie.