



Présentation de RTCIP :

**Société de conseil et d'ingénierie en télécoms
Expert en téléphonie d'entreprise**

6 Résidence des Parcs - 59136 Wavrin
Tél : 03 66 72 08 08 / Fax: 09 72 13 30 89
Email : contact@rtcip.fr
<http://www.rtcip.fr>

Présentation RTCIP

RTCIP, société de conseil et d'ingénierie en télécoms, expert en téléphonie d'entreprise, a été créé en janvier 2007 pour **accompagner les entreprises PME, les entreprises Grands Comptes et les Administrations** dans leurs projets télécoms, principalement dans le domaine de la téléphonie (téléphonie sur IP, voix sur IP, téléphonie fixe, téléphonie mobile et centre d'appels).

RTCIP symbolise la convergence entre les réseaux téléphoniques **RTC** et les réseaux informatiques **IP** afin d'aider les entreprises et les administrations à prendre le virage de la téléphonie sur IP et de la voix sur IP.

RTCIP est un **cabinet d'expertise télécoms indépendant** :

- des opérateurs
- des constructeurs
- des intégrateurs

Domaines d'intervention RTCIP

RTCIP intervient dans les domaines suivants:

- Audit et Conseil télécoms
- Assistance à la maîtrise d'ouvrage télécoms (AMO)
- Assistance à la maîtrise d'œuvre télécoms (AMOE)
- Ingénierie, gestion de projets techniques télécoms

Audit et Conseil télécoms

(entreprises et marchés publics)

- Analyse technique et financière de l'existant
- Etude des coûts, impacts (économiques et organisationnels), avantages et inconvénients
- Calcul des économies potentielles et du retour sur investissement (ROI)
- Recommandation d'une stratégie d'évolution et planification de projet
- Recommandation d'une architecture technique télécoms, étude comparative des options possibles



L'analyse détaillée de l'existant permet de définir précisément les actions à mener pour atteindre vos objectifs

Assistance à la maîtrise d'ouvrage télécoms (AMO)

(entreprises)

- Analyse de l'existant
- Expression des besoins
- Etudes fonctionnelles et techniques
- Rédaction du cahier des charges (appels d'offres)
- Analyse technique et financière des offres
- Classement des offres (notation)
- Rédaction du rapport d'analyse
- Assistance au choix des prestataires (opérateurs, intégrateurs, constructeurs)



Le but est de parvenir à formaliser les besoins identifiés du client, à élaborer un dossier de consultation le plus exhaustif possible, et de consulter les acteurs majeurs du domaine

RTCIP prend en charge toutes les étapes d'un appel d'offres pour vous aider à faire le bon choix en matière d'équipements télécoms et de prestataires

Assistance à la maîtrise d'ouvrage télécoms (AMO)

(marchés publics)

- Analyse de l'existant
- Expression des besoins
- Etudes fonctionnelles et techniques
- Détermination des principales caractéristiques du marché public / Définition de l'allotissement
- Rédaction du dossier de consultation des entreprises (DCE)
- Assistance à la diffusion du marché (période de publicité)
- Analyse technique et financière des offres
- Classement des offres (notation)
- Rédaction du rapport d'analyse pour la commission d'appel d'offres (CAO)
- Assistance au choix des prestataires (opérateurs, intégrateurs, constructeurs)



Le but est de rédiger un DCE complet incluant le CCTP, le bordereau de prix et les autres pièces de marché défini par le code des marchés publics (cahier des clauses administratives particulières, acte d'engagement, règlement de consultation), afin de le diffuser.

RTCIP prend en charge l'analyse technique et financière des offres afin de classer les candidats et de vous aider à faire le bon choix en matière d'équipements télécoms et de prestataires.

Assistance à la maîtrise d'œuvre télécoms (AMOE)

(entreprises et marchés publics)

- Coordination et suivi de la mise en place avec les prestataires retenus
- Vérification des engagements pris, des contrats, des tarifs
- Plan de test, cahier de recette (VABF)



Une fois le prestataire désigné, qu'il soit opérateur, intégrateur ou constructeur, la mise en œuvre de la solution retenue demande un suivi régulier et rigoureux

Il est alors nécessaire de planifier les différentes opérations, de coordonner les différents intervenants (opérateurs, intégrateurs ou constructeurs) et de valider la mise en place

Ingénierie et gestion de projets télécoms

- Pilotage et gestion de projets télécoms de grande envergure
- Définition des processus d'exploitation
- Maquettage pour validation technique
- Rédaction de documents techniques
- Veille technologique



RTCIP vous accompagne dans vos projets télécoms (ingénierie, gestion de projets)

Compétences techniques

Par son expertise technique en téléphonie d'entreprise et sa forte culture télécoms, RTCIP vous accompagne dans les domaines suivants :

- Téléphonie fixe traditionnelle
- Téléphonie sur IP et Voix sur IP
- Téléphonie mobile
- Centre d'appels

Téléphonie fixe traditionnelle

- Système téléphonique (PABX), système taxation
- Passerelle GSM
- Abonnement opérateur (analogique, T0, T2, ADSL, SDSL, Fibre Optique)
- Consommation téléphonique (nationale, internationale, vers les mobiles)
- Portabilité opérateur

Vous souhaitez réduire et optimiser les coûts télécoms de votre téléphonie fixe en gardant la même qualité de service...

Vous souhaitez profiter de la concurrence dans le marché des télécoms...

Votre entreprise est en pleine croissance...

Votre système téléphonique ne répond plus à vos attentes ni à celles de vos clients...

Vous hésitez entre en acquérir un nouveau ou rehausser l'actuel...

Les intégrateurs, constructeurs ou opérateurs vous ont approché et chanté les louanges de leur système, mais est-ce bien celui dont vous avez besoin ?...

Est-il temps que votre entreprise intègre la nouvelle technologie « Téléphonie sur IP » ?...

RTCIP est à votre écoute et vous aide à prendre les meilleures décisions...

RTCIP vous accompagne avec une approche systématique et méthodique : analyse des besoins, appels d'offres, analyse des réponses, assistance à la négociation, assistance au choix des équipements et des prestataires...

Téléphonie sur IP et Voix sur IP

- IPBX, Gateway IP
- Centrex IP
- Trunk SIP, terminaux SIP, softphone
- Messagerie unifiée
- Calcul ROI, mise à niveau LAN/WAN, sensibilisation et mise à niveau des directions métiers et techniques

La technologie « **Téléphonie sur IP et Voix sur IP** » est une véritable évolution de nos moyens de communication qui mérite une réflexion sérieuse et demande une expertise vu sa complexité.

Si vous décidez :

- de réduire vos dépenses télécoms
- de changer ou faire évoluer votre système téléphonique
- d'homogénéiser vos services téléphoniques multi-sites
- d'améliorer votre accueil téléphonique

Vous ne pouvez plus faire abstraction de cette nouvelles technologie qui est maintenant bien encrée, qui a fait ses preuves, et qui vous permet d'associer réduction de coût, qualité de service, disponibilité, mobilité ...

RTCIP analyse vos besoins et vous oriente vers la meilleure solution de Téléphonie sur IP et Voix sur IP pour votre entreprise, afin de vous faire bénéficier tous les avantages de cette technologie.

Téléphonie mobile

- Gestion de parc mobile
- Renouvellement des terminaux,
- Abonnement opérateur (forfait)
- Consommation téléphonique
- Portabilité opérateur

Vous souhaitez réduire et optimiser les coûts télécoms de votre flotte mobile en gardant la même qualité de service...

Vous souhaitez profiter de la concurrence dans le marché des télécoms...

Vous souhaitez optimiser la gestion de votre parc mobile...

RTCIP est à votre écoute et vous aide à prendre les meilleures décisions...

RTCIP vous accompagne avec une approche systématique et méthodique : analyse des besoins, appels d'offres, analyse des réponses, assistance à la négociation, assistance au choix des équipements et des prestataires...

Centre d'appels

- Numéro accueil
- Routage intelligent des appels téléphoniques, message d'accueil téléphonique, standard automatique
- Routage automatique des appels téléphoniques (ACD)
- Serveur vocal interactif (SVI)
- Couplage téléphonie informatique (CTI)

Vous souhaitez améliorer votre accueil téléphonique...

Vous souhaitez faire évoluer vos centres d'appels...

Vous souhaitez créer votre centre d'appels...

RTCIP est à votre écoute et vous aide à prendre les meilleures décisions...

RTCIP vous accompagne avec une approche systématique et méthodique : analyse des besoins, appels d'offres, analyse des réponses, assistance à la négociation, assistance au choix des équipements et des prestataires...

Les membres de l'équipe

➤ **Patrice Bourroux**

Consultant Télécoms et Gérant
patrice.bourroux@rtcip.fr

➤ **Caroline Bourroux**

Responsable Commerciale
Consultante Marchés Publics
caroline.bourroux@rtcip.fr

6 Résidence des Parcs - 59136 Wavrin
Tél : 03 66 72 08 08 / Fax: 09 72 13 30 89
Email : contact@rtcip.fr
<http://www.rtcip.fr>

Patrice BOURROUX

TEL : 03-66-72-08-08

GSM : 06-20-48-89-24

E-mail : patrice.bourroux@rtcip.fr

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

➤ **Consultant Télécoms et Gérant RTCIP** (créé le 02/01/07) – Wavrin

Missions grands comptes :

Depuis Mars 2012 : **CSC (Computer Sciences Corporation)** – Paris La défense

Mission chez **ArcelorMittal IT Supply Western Europe** – Dunkerque (sous-traitance prestation de services)

- Conseil / expertise / assistance technique en téléphonie suite à la prise en charge de la gestion des services d'infrastructures informatiques d'ArcelorMittal.

Mai 2011 – Mai 2012 :

La Redoute (DSI) – Roubaix

Chef de projets intégration télécoms et réseaux

Suite à un appel d'offre centre d'appels pour le remplacement des solutions techniques et l'ajout de nouvelles fonctionnalités (centre d'appels 650 positions répartis sur plusieurs sites en mode SaaS / principaux lots fonctionnels consultés : SVI, ACD, E-mail, click to call, chat, co-browsing).

- Analyse des offres techniques et fonctionnelles, aide au choix des prestataires.
- Elaboration et mise en place de l'architecture télécoms et réseaux pour le nouveau centre d'appels.
- Coordination et suivi technique de la mise en place (déploiement ToIP / WAN / Poste de travail).

Janvier 2007 – Février 2012 :

ArcelorMittal IT Supply Western Europe (Service Informatique groupe ArcelorMittal) – Dunkerque

Chef de projets téléphonie sur IP / voix sur IP

- Appel d'offre téléphonie sur IP (rédaction du cahier des charges, analyse des offres, choix des prestataires).
- Elaboration et mise en place d'une architecture téléphonie sur IP et voix sur IP centralisée. (IPBX Alcatel-Lucent OXE avec passerelle GSM IP Quescom)
- Mise en place d'une offre commerciale et technique ToIP/VoIP centrex.
- Installation sites ToIP (18 sites), sites VoIP (5 sites) : coordination et suivi technique de la mise en place, configuration ToIP/VoIP, support technique.
- Support technique IPBX Alcatel-Lucent OXE (ToIP centrex: 1500 Tél IP / 20 sites déportés, ToIP siège social : 1000 Tél IP, VoIP centrex : 5 sites répartis sur 3 pays).
- Conception et mise en place de maquettes techniques (trunk SIP, terminaux SIP, messagerie unifiée).

Missions PME/Marchés publics : voir références sur site web

➤ **Chef de projets ToIP** chez **EXPECTRA** – Lille

Juillet 2006 – Décembre 2006 : Mission chez **ArcelorMittal IT Supply Western Europe** - Dunkerque

- Mise en place d'une architecture ToIP/ACD centralisée Alcatel-Lucent OXE.
- Mise en place d'une offre commerciale et technique ToIP centrex.
- Installation sites ToIP (2 sites) : coordination de la mise en place, paramétrage, support technique.

➤ **Formation Réseaux & Systèmes** chez **INGRAM MICRO** – Lesquin

Février 2006 - Juin 2006

- Cours MCSE sur Microsoft Windows Serveur 2003 (Active Directory, DNS, DHCP, Exchange).

➤ **Chef de Projets Télécoms** chez **ARVATO SERVICES (Groupe Bertelsmann)** – Lens
Juin 2000 - Décembre 2005

Projets télécoms

- Gestion des accès télécoms (12 sites), du parc GSM (240 lignes).
- Négociation avec les opérateurs télécoms et optimisation des coûts téléphoniques.
- Installation PABX - coordination mise en place, support.

Projets centre d'appels

- Réponse aux appels d'offres centre d'appels (outsourcing) et mise en place des solutions techniques (mise en place ACD Nortel Symposium, ACD Avaya Definity, ACD Vocalcom).

Support technique PABX/ACD/SVI.

- Support technique PABX/ACD/SVI Nortel Meridian Symposium (centre d'appels multi clients – 200 p).
- Support technique PABX/ACD/SVI Avaya Definity (centre d'appels SFR - 800 p).
- Support technique PABX Alcatel 4400 (600 Tel / 4 sites administratifs).

➤ **Ingénieur Télécoms** chez **DECATHLON** - Villeneuve d'Ascq
Janvier 1998 - Mai 2000

Projet télécoms

- Négociation avec les opérateurs télécoms et optimisation des coûts téléphoniques.
- Mise en place d'un contrat cadre téléphonie fixe avec Cegetel (200 sites).
- Mise en place d'un contrat cadre téléphonie mobile avec SFR (400 lignes).
- Mise en place d'une solution DECT sur PABX Alcatel 4400 (1300 portables DECT, 90 bornes radio).

Projet centre d'appels

- Mise en œuvre d'un centre d'appels multi-services (information, VAD, helpdesk magasin).
- Etude fonctionnelle et technique, rédaction du cahier des charges, dépouillement des offres, choix solution technique ACD et SVI, coordination de la mise en place.
- Mise en place et support technique d'un PABX/ACD Avaya (50 positions) et d'un SVI MG2.

➤ **Ingénieur d'études** chez **ASTEK** (mission chez Bouygues Telecom – DSI Vélizy) - Boulogne Billancourt
Septembre - Octobre 1997

➤ **Scientifique du contingent** à **L'ECOLE DE L'AIR** (Département télécoms) - Base Salon de Provence
Août 1996 - Juillet 1997

FORMATION

➤ 1996 Diplôme d'ingénieur **ISEN** Lille - option télécommunications

Caroline BOURROUX

TEL : 03-66-72-08-08

GSM : 06-11-24-06-22

E-mail : caroline.bourroux@rtcip.fr

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

- **Responsable Commerciale et Consultante marchés publics** chez **RTCIP** - Wavrin
Depuis Septembre 2010

Prospection et développement de l'activité commerciale de la société RTCIP
Prospection client : prise de rendez-vous et présentation de notre savoir faire.
Rencontre avec les opérateurs, constructeurs et intégrateurs télécoms.

Spécialisée dans la réglementation des marchés publics
Préparation, passation et suivi des marchés.

Spécialisée dans la rédaction DCE (dossier de consultation des entreprises)
Rédaction CCTP, CCAP, bordereau de prix, acte d'engagement, règlement de consultation.

- **Responsable Commerciale Marketing Direct** chez **ARVATO SERVICES (Groupe Bertelsmann)**
Janvier 2002 – Mars 2009

Fidélisation Gestion d'un portefeuille client (grands comptes).
Etude de faisabilité, proposition tarifaire et visite client.

Prospection Prise de rendez vous et présentation de notre savoir faire.
Réponse à des appels d'offres.

Management Encadrement d'une équipe d'assistantes commerciales.
Suivi de la bonne réalisation des opérations.

- **Assistante Commerciale Export** chez **NEXANS ALCATEL** - Lens
Janvier 2001 – Décembre 2001

Administration des ventes
Suivi des expéditions de câbles sur l'Afrique, l'Australie et le Moyen Orient.
Gestion des commandes, suivi de la production, mise en place des inspections, réservations du fret.

- **Assistante Commerciale Marketing Direct** chez **ARVATO SERVICES (Groupe Bertelsmann)** - Lens
Août 1999 – Décembre 2000

Relation clientèle : Suivi d'un portefeuille client.

Suivi de production et gestion des commandes :
Planification des opérations, étude de faisabilité, réception des éléments, production, dépôt poste.

FORMATION

- 1999 Obtention du diplôme **M.S.T.C.I** (Maîtrise des Sciences et Techniques du Commerce International)
UFR LEA de Roubaix (59)
- 1997 Obtention du diplôme **B.T.S.C.I** (Brevet des Techniciens Supérieur du Commerce International)
Institut Guy Mollet Arras (62)