

## Henkel et Alcatel : Une collaboration éprouvée de 8 ans

La solution Alcatel OmniPCX Enterprise contribue à la réalisation d'objectifs particulièrement ambitieux



En 1995, le groupe Henkel était à la recherche d'une nouvelle solution de communication lui permettant de réduire ses frais d'exploitation et d'améliorer l'efficacité de son personnel. En raison de la présence de la société à l'échelle mondiale, cette solution se devait de satisfaire aux normes internationales. Henkel opta alors pour la solution Alcatel

OmniPCX 4400 (désormais appelée Alcatel OmniPCX Enterprise) et devint par conséquent son premier client en Allemagne. Une standardisation à grande échelle, la mise en réseau des solutions existantes et l'utilisation des technologies de pointe ont permis une optimisation des processus commerciaux,

une réduction des coûts ainsi qu'une amélioration de l'efficacité de l'activité quotidienne.

### Le groupe Henkel

Le groupe Henkel est l'un des plus grands groupes d'entreprises au monde et enregistre un chiffre d'affaires annuel de 9.436 milliards euros. Dans chacun de ses trois domaines d'activité, à savoir les lessives/les produits d'entretien, les cosmétiques/les soins du corps et les adhésifs, les enduits et l'ingénierie de surface, cette société internationale compte parmi les leaders du marché. Avec ses marques et ses technologies, Henkel est représentée dans plus de 125 pays. Le groupe Henkel siège à Düsseldorf et emploie 50.000 personnes à travers le monde, dont près de 80% hors de l'Allemagne.

*« Dans l'ensemble, nous avons atteint un haut degré de professionnalisation de nos processus de communication. L'accessibilité et l'efficacité de notre personnel se sont considérablement améliorées. Les Centres d'Appels fonctionnent également plus rapidement et plus efficacement. »*

*Ulrich Kelm,  
Manager Technical IT Services Henkel KgaG*

*En procédant à une standardisation à grande échelle et à une mise en réseau des systèmes existants ainsi qu'en ayant recours aux technologies de pointe, nous avons été en mesure d'optimiser nos processus de communication, de réduire les coûts et d'améliorer l'efficacité de notre activité quotidienne.*



## L'Enjeu

- Réduire les coûts et améliorer l'efficacité du personnel
- En raison de la présence de la société à l'échelle mondiale, la solution se devait de satisfaire aux normes internationales

## Solutions

- Un total de 110 systèmes Alcatel OmniPCX Enterprise répartis dans 26 pays à travers le monde avec 25.000 liaisons téléphoniques. Dans les locaux du siège de Düsseldorf, 18 serveurs avec 10.000 connexions
- Alcatel OmniTouch Contact Center pour environ 20 Centres d'Appels
- Une solution DECT intégrée avec 1.500 terminaux
- L'intégration des fax dans Lotus Notes
- L'intégration d'une solution Voix sur IP (VoIP)

## Avantages

- Moindres coûts administratifs et résolution de problème simplifiée
- Amélioration de l'accessibilité et de la mobilité du personnel
- Gestion simplifiée et amélioration de l'efficacité du personnel
- Economies et simplification des processus commerciaux

## De l'analogique au numérique

En 1995, Henkel souhaitait passer de la téléphonie analogique à la téléphonie numérique. Uwe Wirtz, Manager of Competence Center Communications, résume les motivations de la société à l'époque : « Selon nous, les frais d'exploitation de l'ancien système étaient beaucoup trop élevés. Nous avons également besoin de fonctionnalités plus étendues et plus récentes afin d'accroître l'efficacité de notre personnel. » Après une procédure de sélection à grande échelle, la société devint en 1996 le premier client allemand d'Alcatel à adopter la solution Alcatel OmniPCX 4400. Aujourd'hui, un total de 110 systèmes Alcatel OmniPCX Enterprise sont utilisés chez Henkel dans 26 pays avec 25.000 liaisons téléphoniques. Le siège à Düsseldorf exploite un total de 18 serveurs avec plus de 10.000 connexions.

« A cette époque, Alcatel travaillait déjà avec des standards ouverts et des plates-formes informatiques, ce qui nous a particulièrement convaincus. Nous ne voulions pas être liés à la technologie d'une société lors d'une éventuelle expansion. En outre, nous avons été séduits par certaines fonctionnalités et la flexibilité des systèmes, faisant de la solution Alcatel la solution la plus moderne du marché, » explique Ulrich Kelm, Manager Technical IT Services. Dès 1996 est apparu un net engouement pour les systèmes basés sur UNIX et Alcatel s'est empressé d'adopter ses systèmes. Kelm ajoute une autre motivation décisive : « Nous avons été satisfaits du ratio

avantages-coûts. Alcatel offrait la meilleure technologie et la meilleure solution à un prix intéressant. »

Dans la mesure où cette technologie était totalement nouvelle, quelques difficultés initiales sont apparues : certaines fonctionnalités étaient inexactes, des détails de la configuration devaient être ajustés. « En tant que premier client d'Alcatel, nous avons traversé ensemble la période des tribulations, » résume Kelm en repensant aux débuts du projet. Le IT Manager insiste cependant sur le fait que l'implémentation du système n'a entraîné aucune perte opérationnelle. « Le service d'assistance d'Alcatel était remarquable, » ajoute Kai-Thomas Bokelmann, actif au sein du département communication.

## Une standardisation à l'échelle mondiale

En 1997, la solution Alcatel fonctionnant intégralement, la société est passée à l'étape suivante du développement : une standardisation au sein du groupe et ce, à l'échelle mondiale. L'objectif était d'unifier la technologie, au départ dans les pays européens. Henkel espérait une réduction des coûts administratifs et une simplification considérable de la résolution de problèmes grâce à une gestion centralisée de l'ensemble du système.

Afin d'augmenter l'accessibilité et la mobilité du personnel dans les locaux du siège à Düsseldorf, Henkel intégra en 1998 la technologie DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) dans la solution Alcatel. « Nous avons pu couvrir 90% des besoins avec 1.500 terminaux reliés par 600 antennes réparties à travers le site, » résume Bokelmann.

Dès que les 20 Centres d'Appels internes ont été reliés par la solution Alcatel OmniPCX Enterprise, la procédure d'intégration des fax dans Lotus Notes a pu être amorcée. Les bureaux de Düsseldorf disposent d'un serveur fax central pour l'ensemble du réseau, à partir duquel tous les fax sont distribués aux machines qui y sont reliées. Cela a d'abord entraîné une réduction significative du nombre de

télécopieurs, puis une augmentation de la productivité du personnel.

## Mise en réseau des systèmes

Enfin, en 2000, Henkel a amorcé la procédure de mise en réseau de tous les systèmes en Europe, l'objectif principal étant d'accroître encore la productivité. « Et nous avons réussi, » déclare Wirtz avec satisfaction. L'annuaire téléphonique central en est un exemple édifiant. « Les employés peuvent chercher le nom d'un collègue en vue d'obtenir ses coordonnées complètes et d'entrer en contact avec lui, en appuyant tout simplement sur un bouton. Par conséquent, ils n'ont pas besoin de noter ou de chercher les numéros de téléphone. Le nom de l'appelant s'affiche automatiquement. Si le collègue en question est déjà au téléphone, une fonction de rappel automatique intervient. Des messages textuels peuvent également être envoyés à partir du poste téléphonique. » Enfin, dernier avantage et non des moindres, il est plus facile de conserver les coordonnées complètes au sein d'une base de données centrale.

La standardisation des terminaux téléphoniques utilisés a constitué une simplification supplémentaire.

Une programmation standard ainsi que des codes assurent une utilisation facile et intuitive du système. La mise en réseau est réalisée par étapes. A ce jour, plus de la moitié des installations en Europe est gérée en réseau.

Depuis 2002, il est possible de passer des appels téléphoniques par l'intermédiaire du réseau de données grâce à l'intégration de la solution Voix sur IP (VoIP). Cette solution permet de réaliser des économies supplémentaires et de simplifier les processus commerciaux. A ce stade, le Business Partner Alcatel NextiraOne a été sollicité et assiste toujours Henkel de manière efficace.

## Des attentes comblées

« Dans l'ensemble, nous avons atteint un haut degré de professionnalisation de nos processus de communication, »

résume Kelm en regard du déploiement de la solution Alcatel.  
« Certains projets, et plus particulièrement ceux d'envergure internationale, nous auraient coûté bien plus d'argent et de temps sans le concours de la solution mise en réseau. »

Des évaluations régulières ont révélé que l'accessibilité du personnel s'est considérablement améliorée. L'intégration entièrement automatisée des fax au sein de l'environnement e-mail existant a impliqué l'abandon de nombreux terminaux de télécopie et la possibilité d'envoyer des messages plus rapidement et plus économiquement. En outre, les agents des Centres d'Appels peuvent travailler plus rapidement et plus efficacement dans la mesure où les fax peuvent désormais être présélectionnés, par langue par exemple, et ainsi transférés à la personne la plus compétente.

### **Le prochain objectif : une nouvelle solution mobile et une communication unifiée**

« Le téléphone tel que nous le connaissons aujourd'hui n'existera plus d'ici deux ou trois ans. Intégré au PC, il sera un composant d'un environnement multimédia, » prédit Wirtz. Par conséquent, Henkel a l'intention d'aller encore plus loin dans le domaine de la technologie IP. « Nous envisageons tout d'abord avec Alcatel une nouvelle solution mobile pour notre site de Düsseldorf. Par exemple, la solution DECT existante pourrait être étendue voire remplacée par un autre système comme un téléphone PDA ou GSM. » déclare-t-il en faisant allusion au projet à venir. L'objectif de tous ces efforts peut être résumé par l'expression à la mode « Communication Unifiée » : en intégrant le téléphone, la messagerie vocale, l'e-mail, les messages instantanés et le fax, ce système vise une disponibilité permanente, effective et efficace, de toute information pour le personnel.

« Le passé nous a montré qu'Alcatel a su très tôt intégrer et développer les bonnes technologies. Nous continuerons à l'avenir à faire confiance à Alcatel et à notre partenaire d'intégration, NextiraOne, » déclare Kelm en manifestant sa satisfaction par rapport à cette collaboration de longue date.

### **Business Partner Info**

*NextiraOne ([www.nextiraone.com](http://www.nextiraone.com)), dont les sièges sont respectivement situés à Paris, en France, et à Houston, Texas, aux États-Unis, est le leader mondial de solutions et de services de communication sous l'appellation LifeCycleSM Services – qui vont de la conception, du déploiement, au soutien logistique et à l'exploitation de réseaux voix, données et convergents. NextiraOne est une entreprise de services de taille internationale qui possède un large éventail de certifications et une expertise produits étendue. Elle fournit les meilleures solutions technologiques de leur catégorie, développées par des partenaires prestigieux. NextiraOne propose également des services de conseil et des solutions visant à assurer le développement des entreprises, des administrations et des collectivités locales – qui vont des services applicatifs pour les centres de contacts à la sous-traitance d'infrastructures réseau.*

