

La solution Alcatel garantit une accessibilité permanente pour le personnel et la clientèle de Media Groep Limburg

L'éditeur de journaux choisit la voix sur IP, attiré par la réduction des coûts, la flexibilité et la disponibilité



Lorsque Media Groep Limburg (MGL) s'est installée dans un nouveau bâtiment, la société a voulu optimiser son centre de contact. Elle souhaitait également implémenter une plateforme intégrée pour sa téléphonie et le trafic de ses données.

Avec Alcatel, MGL a trouvé les meilleures réponses à ces deux

besoins et, avec IBM Nederland, la meilleure capacité d'intégration.

Division de De Telegraaf, le plus grand éditeur des Pays-Bas, Media Groep Limburg est le plus grand éditeur de journaux de sa région, publiant « Dagblad De Limburger » et « Limburgs Dagblad ». Mieux que quiconque, MGL

connaît l'importance des échéances. « Chaque jour, nous publions un nouveau produit, » déclare Ferdinand van Leipzig, Directeur des TIC chez MGL. « Nous ne pouvons nous permettre aucun retard dans le processus de production. »

« Chaque jour, des centaines de personnes sont impliquées dans la création de journaux. Dans le Limbourg, nous représentons le principal canal publicitaire (depuis les messages adressés aux familles, aux « tracers », en passant par les annonces d'emploi). Par conséquent, nos équipes ne se constituent pas uniquement de journalistes mais également d'un grand nombre de publicitaires. Pour toutes ces personnes ainsi que nos abonnés, nous nous devons d'être joignables en permanence. »

« En intégrant la téléphonie aux données, nous avons vu la possibilité de réduire nos frais de téléphone et de garantir notre accessibilité pour nos clients et employés. »

« Grâce à la solution Alcatel OmniTouch Contact Center, nous sommes en mesure d'améliorer le contact ainsi que le service clientèle. Désormais, nous ne manquons aucun appel. »

Ferdinand Van Leipzig, Directeur des TIC, Media Groep Limburg



L'Enjeu

- Une nouvelle plate-forme de téléphonie et de données dans les locaux du nouveau siège
- Optimiser le centre d'appels

Solutions

- Alcatel OmniSwitch redondant avec Alcatel OmniStack
- Alcatel OmniPCX Enterprise
- Outils d'administration de réseau Alcatel OmniVista 4760
- Alcatel OmniTouch Contact Center

Avantages

- Réduction des coûts
- Accessibilité permanente pour la clientèle et le personnel
- Adaptation des ressources allouées au centre de contacts.

Un nouveau bureau, une nouvelle plate-forme de communication

En 2002, MGL a réuni ses services stratégiques dans l'enceinte d'un nouveau bâtiment : une opportunité idéale de moderniser et rationaliser l'infrastructure de téléphonie et de données, et d'optimiser le centre d'appels. « Ses coûts devenant de plus en plus élevés, notre central téléphonique avait besoin d'être remplacé. En outre, nous souhaitions réorganiser notre réseau de données. Avec l'intégration de la téléphonie aux données, nous avons vu la possibilité de réduire nos frais de téléphone et de garantir notre accessibilité pour les clients et les employés. »

Des postes de travail flexibles

La cinquantaine d'employés mobiles, de journalistes, de commerciaux, etc.

sont à leurs postes partout au sein de la société, qu'ils soient dans les locaux du siège ou dans l'un des bureaux régionaux. Des bureaux libres sont disponibles sur chaque site.

Les employés n'ont qu'à brancher leur ordinateur portable sur un des postes de travail flexibles et taper leur identifiant sur le poste téléphonique. Ils ont ainsi accès à leurs fichiers partagés, leur messagerie électronique ainsi que leur messagerie vocale (les messages vocaux sont accessibles par l'intermédiaire de Microsoft Outlook). Les appels qu'ils reçoivent sont transférés vers ce téléphone et ils peuvent accéder aux fonctionnalités téléphoniques habituelles. Ils peuvent également écouter leurs messages vocaux à partir de leur téléphone personnel pour une plus grande discrétion dans un environnement public.

L'intégration de la téléphonie aux données, en plus d'accroître l'efficacité, a permis de diminuer les coûts.

Le câblage a été optimisé en interne, connectant les PC et les téléphones au même réseau et permettant ainsi une réduction des frais de déplacement, d'extension et de modification. Les appels téléphoniques entre le bureau régional et le siège sont désormais gratuits, étant transférés par l'intermédiaire des liaisons de données existantes. L'intégration a également permis de dégager des ressources humaines pour davantage de tâches à valeur ajoutée. « Alors que nous avions auparavant besoin de deux personnes à temps plein pour administrer le système, désormais, une seule personne à mi-temps suffit. Dans la mesure où les deux systèmes ont été remplacés par un système unique, l'administration a également pu être simplifiée, » déclare Van Leipzig.

Optimisation du centre d'appels

Les collaborateurs ne sont pas les seuls à envoyer en permanence des informations au bureau central. Chaque jour, près de 40 agents du centre d'appels traitent des centaines d'appels téléphoniques de clients, désireux de placer des encarts publicitaires ou d'obtenir des informations au sujet des abonnements, des tarifs, etc. « Grâce au nouveau centre de contact basé sur la solution Alcatel OmniTouch, nous sommes à même d'améliorer le contact ainsi que le service clientèle, » ajoute Van Leipzig. « Les informations de gestion fournies par le système – comme l'identité de l'appelant, la raison de l'appel, le moment de l'appel, etc., nous permettent d'organiser et de doter en personnel le centre d'appels de manière optimale à tout moment dans la journée afin de répondre aux clients plus efficacement et plus rapidement. Désormais, nous ne manquons aucun appel. »

Frais de téléphone réduits

MGL envisage, d'autre part, de réduire davantage ses frais de téléphonie particulièrement élevés, étant donné que la communication se fait principalement par téléphone.

« Jusqu'à présent, nous nous sommes axés sur la réduction des coûts mais, désormais, nous visons plus haut. L'utilisation de la VoIP implique que le trafic téléphonique ne doit plus obligatoirement passer par l'opérateur attribué. Un fournisseur de services Internet est à même de fournir un service similaire à un prix plus intéressant, ce qui peut amener une réduction significative des factures de téléphone. »

Chez Media Groep Limburg, le cœur du réseau IP est une configuration redondante Alcatel OmniSwitch avec 34 Alcatel OmniStack pour les différents services. La plate-forme Alcatel OmniPCX Enterprise est installée sur un serveur IBM eSerie et dessert 700 téléphones IP répartis entre le siège et les 6 bureaux régionaux.

Le centre d'appels Alcatel OmniTouch Contact Center est relié au serveur de communication central Alcatel OmniPCX Enterprise, tout comme l'outil d'administration de réseau Alcatel OmniVista 4760 et les serveurs fax et e-mail. Grâce à l'Alcatel OmniPCX Enterprise, parfaitement intégré au sein de Microsoft Outlook, toute communication, de voix ou de données, fonctionne parfaitement de manière rationalisée.

En 2002, MGL a réuni ses services stratégiques dans l'enceinte d'un nouveau bâtiment : une opportunité idéale de moderniser et rationaliser l'infrastructure de téléphonie et de données, et d'optimiser le centre d'appels.

Compétitif

« Lorsque nous envisagions d'acquérir une nouvelle plate-forme de téléphonie et de données, » ajoute Ferdinand Van Leipzig, « Alcatel était quasiment la seule société capable de nous offrir la fonctionnalité désirée. En outre, leurs tarifs étaient très compétitifs. » IBM Global Services a mené le projet et a été en charge de l'implémentation et l'intégration complètes. Selon Van Leipzig, cette société délivre une image forte et affiche une compétence remarquable en matière de produits Alcatel et de gestion de projet. « IBM tire en fait de cette solution bien plus d'avantages que nous pouvions imaginer, » conclut Ferdinand van Leipzig.

Business Partner Info



« IBM tire en fait de cette solution bien plus d'avantages que nous pouvions imaginer. »

IBM Global Services est le plus grand prestataire de services en matière de technologies de l'information et est présent dans 160 pays. Sa filiale néerlandaise, IBM Nederland BV, a mené à bien le projet de Media Groep Limburg et a été responsable de la conception, de l'implémentation et de l'intégration de la plate forme complète. Ferdinand Van Leipzig, Directeur des TIC chez MGL, déclare : « IBM nous a convaincus par sa solide expérience dans le domaine de la gestion de projet et sa connaissance approfondie des produits Alcatel, impliquant qu'IBM était en fait à même de pouvoir tirer de cette solution bien plus d'avantages que nous pouvions imaginer. »

