



TÉMOIGNAGE:

ECONOCOM ACCÉLÈRE LA TRANSFORMATION DIGITALE DES ENTREPRISES AVEC MITEL ET IPSILAN

En bref :



Contexte :

- Econocom propose une offre de support informatique nouvelle génération appelée OneDesk, dédiée à l'environnement utilisateurs. Cette offre en pleine croissance, repose sur la solution de centre de contacts Mitel. Elle représente aujourd'hui 2,5 millions d'appels entrants par an, soit plus de 10 000 appels par jour, au service de 155 clients issus de différents secteurs d'activités. L'ensemble des appels est traité par 11 centres de services, qui totalisent 1500 positions.

Solution :

- Centre de contact Mitel MiContact Center
- Déport de poste Mitel TeleWorker Solution
- Terminaux Mitel 6940 IP Desktop

Principaux bénéfices :

- Expérience client optimisée (multicanal, multi device)
- Mutualisation des agents des centres de services avec les agents présents chez les clients.
- Moins de personnel dédié à la gestion de l'activité client grâce aux rapports personnalisables inclus.
- Sécurisation de l'infrastructure et haute disponibilité du système

Introduction

L'expérience client dans un environnement professionnel se doit d'être aussi fluide et conviviale que dans la vie courante. C'est la raison pour laquelle Econocom a créé OneDesk, une offre de support informatique nouvelle génération, conçue en étudiant le comportement des utilisateurs, et reposant notamment sur la solution de centre de contacts Mitel. Avec OneDesk, les collaborateurs disposent de tous les canaux pour entrer en contact avec le support IT, qu'ils soient au bureau ou en mobilité, pour obtenir des réponses instantanément. Cette offre, stratégique pour Econocom, est proposée au travers de 11 centres de services, qui totalisent 1500 positions. Grâce à sa richesse fonctionnelle, son évolutivité et la robustesse de son infrastructure, Mitel a su accompagner Econocom dans la mise en place de cette offre et dans sa croissance. Le nombre de positions dans ses centres de services a été multiplié par 2,5 en deux ans et le nombre d'appels entrants a plus que triplé.

in collaboration with





Econom

Econocom finance et accélère la transformation digitale des entreprises. Avec plus de 10 700 collaborateurs présents dans 19 pays, et un chiffre d'affaires de 3 milliards d'euros, Econocom dispose de l'ensemble des capacités nécessaires à la réussite des grands projets digitaux.

Une offre nouvelle génération pour un support IT innovant et efficace

La transformation digitale touche tous les processus internes des entreprises et le support informatique fait partie des services que les utilisateurs souhaitent voir évoluer.

« Les collaborateurs sont habitués aux expériences clients que leur proposent les grands acteurs du B2C », explique Arome Phanphengdy Directeur de Projets OneDesk & Project Advisory chez Econocom. « Ils recherchent les mêmes expériences et les mêmes usages dans leur cadre professionnel, et souhaitent plus d'autonomie et d'instantanéité lorsqu'ils font une demande concernant leur environnement de travail. »

L'offre OneDesk, proposée à tous les clients d'Econocom, est stratégique pour le groupe. Elle repose sur une approche multi-canal et multi-device pour une plus grande simplicité d'usage. L'objectif premier étant la satisfaction des collaborateurs et une plus grande efficacité dans leur activité quotidienne

Il est ainsi possible d'effectuer des demandes ou de déclarer des incidents par téléphone, e-mail ou chat, ou encore via un portail personnalisé intégrant des tutoriels vidéo, un espace collaboratif, ou via un outil de self-help pour s'auto-dépanner. Econocom dispose également d'une meilleure contextualisation de la relation client au travers du canal voix qui intègre la reconnaissance de l'appelant, le routage intelligent et le couplage avec l'ITSM du client .

La majorité de ces canaux de communications sont basés sur la technologie Mitel, qui a su accompagner Econocom dans la mise en place de cette offre et dans la transformation digitale du support IT.

Le choix de Mitel pour sa richesse fonctionnelle, son architecture et son évolutivité

« Mitel nous a convaincus à la fois par la richesse de ses fonctionnalités et par la robustesse de son infrastructure, adaptée à notre répartition géographique », explique Samy Ouharzoune, Ingénieur Systèmes et Communications Unifiées.

Les centres de services d'Econocom sont en effet répartis en France, Belgique, Maroc et Espagne. Afin d'assurer une haute disponibilité du système, Mitel a proposé une architecture redondée entre les sites.

D'un point de vue fonctionnel, la consolidation de multiples canaux dans une file d'attente unique permet une gestion plus fluide des interactions avec les clients.

« Mitel nous a convaincus à la fois par la richesse de ses fonctionnalités et par la robustesse de son infrastructure, adaptée à notre répartition géographique. »

Samy Ouharzoune, Ingénieur Systèmes et Communications Unifiées, Econom

Par ailleurs, la solution de déport de poste, Mitel Teleworker, a permis de mutualiser des agents des centres de service avec des agents présents chez les clients pour répondre notamment à des besoins de continuité de services.

Econocom a également sélectionné la solution Mitel pour ses outils décisionnels : la solution intègre une bibliothèque de plus de 450 rapports personnalisables qui



évite de développer un tableau de bord à chaque demande client. Cette fonction fait économiser cinq emplois temps plein pouvant se consacrer à d'autres actions.

Enfin, la facilité d'intégration avec les outils tiers et les processus métiers indispensable pour gérer les différentes configurations des nombreux clients d'Econocom, a également compté dans le choix de Mitel. A ce titre, le succès et la viabilité de l'offre repose aussi fortement sur l'expertise technique de l'intégrateur Ipsilan Networks et sur sa compréhension des besoins spécifiques d'Econocom.

Un projet en constante évolution

En moins de 2 ans, Econocom est passé de 600 à 1 500 agents au sein de ses centres de services et de 3 000 à 10 000 appels jours. La technologie sur laquelle repose l'offre doit donc faire preuve d'une grande adaptabilité et d'une grande évolutivité pour accompagner la croissance d'Econocom.

Pour aller plus loin dans la mobilité, de nouveaux canaux seront intégrés à l'offre : le sms, pour planifier un rappel, ou envoyer un numéro de dossier dès que la demande est enregistrée ; et le web-call-back pour permettre de simplifier le support VIP en cliquant par exemple sur un simple bouton pour activer un rappel immédiat.

Le chat étant un canal en plein essor, Econocom réfléchit également à la mise en place d'un chatbot sur messagerie instantanée pour traiter les demandes de premier niveau.

La solution de softphone est envisagée pour permettre aux agents de répondre aux appels en mobilité à travers leur ordinateur pour répondre aux besoins de continuité de services en cas de PRA par exemple.

« Tous ces canaux de communication et processus contribuent à étoffer notre offre et à lui donner de la perspective. Nous voulons continuer à proposer une expérience client fluide et rapide, basée sur les dernières innovations technologiques, pour répondre à la demande de nos clients, qui évolue très vite »

Arome Phanphengdy Directeur de Projets OneDesk & Project Advisory chez Econocom



En Savoir Plus

Découvrez d'autres témoignages clients sur mitel.fr/cas-client

En partenariat avec



www.ipsilan-networks.fr

