



GO ON
STEP BY STEP



Urs Meier, Solution Sales Engineer
T&N Telekom & Netzwerk AG

La victime du dommage...

... n'a plus à se faire aucun souci aujourd'hui. On pourrait très bien adapter dans ce sens la vieille maxime. Nous le savons tous – peut-être par notre propre expérience: il peut toujours arriver quelque chose. Une panne, un accident ou tout autre incident qui réduit notre mobilité. N'importe quel enfant sait ce qu'il a à faire dans ce cas: simplement appeler l'assistance! Mais ce qui est techniquement nécessaire pour que tout fonctionne réellement nous est démontré par l'exemple de Swiss DLC AG.

>>> La sécurité, c'est le sentiment de ne pas être laissé à soi-même

Il suffit de penser à des scènes dramatiques comme «se retrouver seul la nuit sur l'autoroute dans une tempête de neige avec un moteur en panne» pour montrer combien l'on peut se sentir perdu lorsque notre mobilité est réduite, que ce soit suite à une panne ou à un accident. Il vaut donc mieux dans ces cas pouvoir compter sur un partenaire qui agit rapidement. Swiss DLC AG est donc un tel partenaire qui veille au rétablissement de la capacité à repartir avec son véhicule ou qui organise la poursuite du voyage. Il en va de même dans le domaine du Home Care, qu'il s'agisse de prendre des mesures d'urgence ou d'effectuer une réparation courante. Plus exigeant encore, il peut s'agir de personnes qui ont besoin d'aide dans les plus beaux jours de l'année. Dans ces cas également, la centrale d'engagement de Swiss DLC AG coordonne les interventions, organise les sauvetages et veille au rapatriement des victimes. <

>>> Un monde de services...

Avec son concept complet de Life Assistance, Swiss DLC AG assure cette assistance dans une parfaite indépendance par rapport au temps. La résolution des problèmes est simplement déléguée et un appel suffit. Un simple appel pour nous – mais un véritable défi pour Swiss DLC AG, car la coordination des services les plus divers exige, outre une disponibilité et une sécurité élevées, un engagement intelligent des ressources, pour pouvoir déclencher aussi efficacement que possible les processus de

service en arrière-plan, pour mettre à disposition l'aide dans un bref délai. «Nous voulons donner à nos clients le sentiment rassurant qu'ils ne sont pas seuls avec leur problème – où qu'il se trouvent et en tout temps», déclare Daniel Graf, directeur de Swiss DLC AG, qui ajoute: «Lorsqu'un de nos clients rencontre un problème, il ne tolère aucun temps d'attente.» Andreas Buhl, CEO et tête novatrice et visionnaire de Swiss DLC AG, voit tout cela également selon une perspective supérieure: «Nos clients, et je pense ainsi aux assurances, importateurs, entreprises de leasing, caisses maladie, veulent se différencier. Et cela signifie surtout que nous devons offrir des solutions orientées vers des coûts optimisés et des processus.» <

>>> ...avec au coeur une certaine technique

Dans tous les cas, la solution technique joue un rôle primordial et vital. Et la téléphonie constitue le coeur de cette entreprise. Pouvoir enregistrer rapidement la demande est une chose, la transmission immédiate de l'ordre au prestataire de services qui va résoudre le problème en est une toute différente. Les données du client doivent être disponibles rapidement et dans une qualité élevée pour pouvoir planifier et exécuter correctement l'intervention. «Lorsqu'une affaire aussi sensible sur le plan technique se présente, il s'agit de choisir le partenaire qui convient», déclare Daniel Graf, qui explique les circonstances extraordinaires qui l'ont engagé non seulement à envisager une nouvelle installation, mais aussi à choisir T&N en qualité de nouveau partenaire de

GO ON
STEP BY STEP



solution. «Nous voulions dans tous les cas remplacer l'installation téléphonique existante. En outre, l'enregistrement des nouveaux clients présentait pour notre maison des exigences techniques particulières, liées à la pression des délais. Nous étions préoccupés par la question: „Trouverons-nous un fournisseur prêt à assumer cette pression?“ Nous nous sommes alors efforcés chez Swiss DLC AG d'élaborer une feuille Excel contenant un résumé de nos exigences, sous forme de critères clés, et nous l'avons transmise à des entreprises sélectionnées. Très rapidement, T&N s'est alors révélé un connaisseur intéressé et compétent de notre branche d'activités, témoignant d'une grande compréhension de nos processus. Ces gens avaient une très bonne idée technique de ce que nous voulions et se montraient rapides et souples – la présentation de leur concept a eu lieu la veille de Noël – elle nous a transmis de la manière la plus impressionnante le sentiment que, dans

notre situation, une absolue priorité nous serait accordée», se souvient Daniel Graf. <

>>> **Accompagnement dans le changement**

Après que les conditions cadres se soient légèrement détendues, nous avons pu au début de l'année commencer à mettre progressivement en place la solution prévue, aussi avons-nous pu disposer d'un peu plus de temps pour affiner le projet. Rien n'a dû être changé aux décisions prises alors que la pression était la plus élevée. Nous avons pu prendre un peu plus de temps pour le Change Management chez les collaborateurs qui devaient travailler avec la nouvelle solution. C'est précisément la transition entre une solution de téléphonie classique et une solution de VoIP au cours de la période critique précédant les vacances d'été qui devait être parfaitement planifiée et accompagnée. Là aussi, nous avons pu nous appuyer sur la véritable expérience



GO ON STEP BY STEP

de T&N, acquise lors de la réalisation de très nombreux projets. «La présence de notre partenaire lors de la phase critique du lancement de la nouvelle installation a été vraiment décisive. Car un bon soutien sur place confère le sentiment que rien vraiment ne pourra aller de travers», déclare Daniel Graf lorsqu'il se souvient de la phase de transition lancée dans les premières heures d'une matinée du début de l'été. Depuis lors, la solution a fait ses preuves dans la pratique et renforce Swiss DLC AG dans la conviction de sa philosophie de service, qui a si bien passé dans le travail de T&N: permettre au client la fourniture permanente de prestations irréprochables sur le plan de la qualité. <

Swiss DLC AG

- Entreprise implémentée sur un site unique
- Assistance Center ouvert 7 jours par semaine et 24 heures par jour
- 30 collaborateurs
- 23 responsables d'interventions
- 210'000 appels reçus par année

Prestations et cadre du projet:

- Système VoIP redondant AVAYA avec une disponibilité de 99.99%
- 1 Media-Server AVAYA S8720 / redondant
- 23 postes de travail Contact Center avec Hardphones et IP-Agent assisté par PC
- 1 poste de travail Call Center Supervisor

- AVAYA Call Center Elite
- Serveur AVAYACMS pour les statistiques du Call Center
- Serveur Witness/Verint pour les enregistrements dans les différentes langues
- Serveur CTI pour l'assistance par PC (sélection par PC, etc.)
- Alimentation électrique sans coupure pour la centrale téléphonique
- Nous avons renoncé à implémenter ou à acheter le Gateway GSM pour des coûts plus avantageux des communications de téléphonie mobile!

Avantages pour Swiss DLC AG:

- Solution de téléphonie à très haute disponibilité
- Réception améliorée des clients par des processus intégrés de manière optimale
- Disponibilité demandée par les clients totalement atteinte
- Gestion simple de la solution de téléphonie
- Souplesse maximale par la structure modulaire de la solution
- La capacité d'extension est garantie en tout temps
- La capacité de mise à jour est garantie en tout temps
- Service et soutien optimaux par T&N
 - Les brefs temps de réaction sont respectés
 - Les brefs temps d'intervention sont respectés
 - Des interlocuteurs compétents et professionnels se tiennent à disposition