

Des cas inspirants

CAS 6

Voxtron et Microsoft chez RealDolmen



Voxtron chez RealDolmen: la plus grande intégration Lync de Belgique

RealDolmen est né en 2008 de la fusion des intégrateurs ICT Real Software et Dolmen. RealDolmen a son siège social à Huizingen et est actif en Belgique, aux Pays-Bas, au Luxembourg et en France. Quelque 1.300 personnes y travaillent.

L'entreprise a une approche quelque peu différente dans le monde ICT: elle part du résultat que les clients peuvent et veulent atteindre avec l'ICT et elle développe le volet technologique partant de là. Le client occupe une position centrale et il faut qu'il en aille de même dans le centre de contacts.

Suite à la décision prise il y a quelques années de migrer intégralement vers la plate-forme Microsoft UC, RealDolmen devrait rechercher une solution pour ses besoins en matière de centre de contacts.

C'est alors que Voxtron est entré en scène. Pour ce qui allait devenir la plus grande intégration à Microsoft® Lync™ de Belgique.



C'est alors que tout vint de chez Microsoft

Les fonctionnalités de téléphonie standard ne satisfont pas les besoins du helpdesk de RealDolmen pour apporter un soutien optimal à ses clients. Le besoin d'une solution à complète pour le centre de contacts est donc incontournable.

Nous avons encore utilisé la solution pour centre de contacts Cisco déjà utilisée par Dolmen pendant environ 3 ans. Suite à la fusion avec Real Software en 2008, les besoins fonctionnels ont toutefois évolué et le nombre de contacts avec les clients à traiter a fortement augmenté. Bart Macharis, business strategy manager unified communication & security chez Real Dolmen: "La fusion nous a amené beaucoup de clients supplémentaires et il y eut une diversification importante des activités à soutenir".

La dernière étape du processus de migration était donc un centre de contacts capable de satisfaire tous les besoins fonctionnels, suffisamment évolutif et parfaitement intégré à Microsoft® Lync™.

“Le choix de Real Dolmen pour la combinaison Voxtron & Microsoft Lync cadre parfaitement avec notre stratégie: des partenaires solides construisent des solutions robustes partant de notre plate-forme Unified Communications. La solution call center de Voxtron est ainsi implémentée de la manière la plus conviviale et la plus évolutive possible, ce qui accroît fortement l'efficacité et la manageability.”

Annelies Bulkens – Product Manager UC – Microsoft Belux.

Nouveau partenaire: Voxtron

Il fallut donc rechercher un nouveau partenaire. Bart Macharis: “Nous avions besoin d’une véritable fonctionnalité de call-center et contact-center et le seul Microsoft Lync était trop limité pour ce faire. Nous avons passé cinq partenaires de Microsoft en revue et notre choix s’est porté sur Voxtron”.

Plusieurs facteurs ont influencé ce choix, explique Macharis. Le fait que Voxtron est une société belge a également joué. La raison est évidente: c’est facile pour collaborer. Cet ancrage belge était encore plus intéressant pour une société comme RealDolmen parce que c’est également plus simple lorsqu’elle veut procéder à une intégration chez ses propres clients.



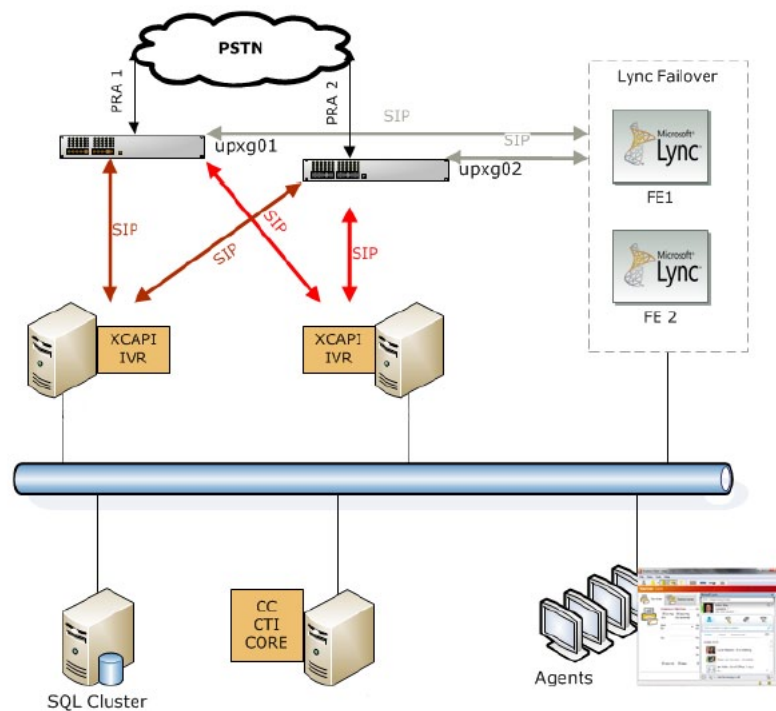
Bart Macharis

Intégration parfaite avec Lync

Ce qui a aussi été déterminant est que Voxtron intègre parfaitement son système à Microsoft® Lync™. Macharis: “Voxtron n’aménage pas une passerelle mais s’ancre sur la plate-forme Microsoft. Le look et le feel restent ainsi les mêmes pour l'utilisateur et l'end user experience est nettement accrue. S'ajoute à cela que le système de Voxtron est très modulaire, ce qui nous permet d'implémenter aisément des fonctionnalités supplémentaires pour certains groupes d'utilisateurs”.

RealDolmen compte 40 utilisateurs du système qui apportent un soutien à des clients externes ainsi que plusieurs collaborateurs helpdesk qui assurent un soutien interne.

Topology



Utilisateurs enthousiastes

L'opinion des utilisateurs finaux était également importante. RealDolmen a mis en place un 'proof of concept': les utilisateurs ont pu 'jouer' quelque temps avec le système. Cela a beaucoup plu. Tellement qu'ils ont été convaincus plus rapidement de la puissance de Voxtron que les techniciens de RealDolmen. Cela fait plaisir à entendre à Voxtron, parce que cela montre que l'intégration est parfaitement réussie. Cela signifie que l'utilisateur final ne la ressent quasiment pas mais qu'il en perçoit les avantages.



En savoir plus sur ce cas?

Contactez: Raf Celis au +32 476 417 815 - raf.celis@voxtron.be.
Stijn Claes au +32 3 760 40 28 - stijn.claes@voxtron.be

Voxtron
Hoogkamerstraat 304
B-9140 Temse

T +32 3 760 40 20
F +32 3 760 40 21

www.voxtron.com



COPYRIGHT

Tous les articles publiés dans notre cases et sur notre site sont protégés par le droit d'auteur. La reprise, même partielle, n'est permise que moyennant accord écrit préalable de Voxtron et en mentionnant Voxtron comme source ainsi qu'un lien vers www.voxtron.be