



Étude de cas Mitel

À PROPOS DU CLIENT

La société est l'un des principaux distributeurs mondiaux de solutions HVAC (chauffage, ventilation et climatisation) et de pièces de réfrigération. La société fournit également une formation commerciale, des ressources et des informations, ainsi qu'un support technique à ses clients et partenaires. Depuis sa création, l'entreprise a triplé la taille de son entreprise et a acquis plus de 30 succursales à travers le monde.

DÉFIS

Avec plus de 700 employés répartis dans ses bureaux, l'entreprise utilisait toujours des systèmes téléphoniques existants pour servir ses clients et partenaires. Ses opérations commerciales en expansion exerçaient une pression supplémentaire sur la plate-forme de communication existante de l'entreprise.

Après avoir examiné son système de communication décentralisé et vieillissant, l'entreprise s'est rendu compte que les communications pour la force de vente, les fournisseurs, les techniciens et les clients n'étaient pas alignées. Et leur système téléphonique existant ne répond pas aux besoins modernes, avec des équipements et des applications décentralisés provenant de plusieurs fournisseurs.

OBJECTIF

L'entreprise souhaitait offrir le meilleur service client à ses clients et partenaires, quel que soit l'emplacement de ses succursales. Elle recherchait un système alliant mobilité et simplicité, afin que les employés, les partenaires et les clients puissent collaborer et communiquer de manière transparente à partir de n'importe quel site et des applications de plusieurs fournisseurs.

APERÇU TECHNIQUE

- ✓ Le réseau MPLS (Multiprotocol Label Switching) est construit par un partenaire pour prendre en charge le système vocal.
- ✓ La liaison SIP est utilisée pour permettre au PBX d'envoyer et de recevoir des appels via un réseau IP (Internet Protocol).
- ✓ Les lignes réseau PSTN traditionnelles ont été remplacées par des lignes réseau SIP, le PSTN est toujours utilisé pour les situations d'urgence uniquement.
- ✓ Les systèmes de données ont été déplacés du siège social vers un centre de données hors site. Les commutateurs vocaux Mitel ST prennent en charge les téléphones VoIP, les téléphones logiciels et les téléphones SIP.
- ✓ Los conmutadores de voz Mitel ST habilitan IP PBX. Los teléfonos IP tienen seis teclas de función Conferencia, Transferencia, En espera, Correo de voz, Historial y Directorio.
- ✓ Les commutateurs vocaux Mitel ST activent le PBX IP. Les téléphones IP ont six touches de fonction Conférence, Transfert, Attente, Messagerie vocale, Historique et Répertoire.
- ✓ Les téléphones IP sont livrés avec des indicateurs LED, un protocole SIP, un commutateur Ethernet 10/100 intégré et un adaptateur PoE local (en option).
- ✓ Les téléphones IP prennent en charge G.711 ulaw / aLaw, G.722, G.723, G.726, G.729a, iLBC, Linear 16bit et VLAN, DiffServ / ToS.

SOLUTION

Après avoir examiné les exigences avec l'ingénieur vocal de l'entreprise, ISSQUARED® a proposé d'installer Mitel Business Phone System. Après confirmation du directeur IT de l'entreprise, ISSQUARED® installé plusieurs systèmes de téléphonie vocale Mitel sur IP (VoIP) tels que IP420, IP480 IP655, Etc dans les bureaux de l'entreprise. Avec l'intention de mettre en œuvre un modèle centralisé, ISSQUARED® a déplacé le système de données de l'entreprise de son siège social vers un centre de données hors site. Des commutateurs vocaux et des routeurs Mitel ont également été installés pour la fiabilité et l'intelligence permettant d'unifier les communications entre les emplacements.

Les solutions incluent également les applications Mitel Connect, par exemple Mitel Connect pour Windows et Mac, Mitel Connect pour iOS et Android, Mitel Connect pour Chrome et Mitel Connect Telephony pour Microsoft. Ces applications ont unifié expérience de communication et de collaboration en proposant de composer en un seul clic, de rechercher dans le répertoire, de définir et d'afficher la présence, de passer des appels via un softphone ou de contrôler votre téléphone de bureau sur site.

L'entreprise a acheté plus de 700 licences Mitel pour tous ses employés. Avec la vente de ces solutions, Mitel offre également une assistance technique et produit globale de haute qualité, efficace et efficiente.

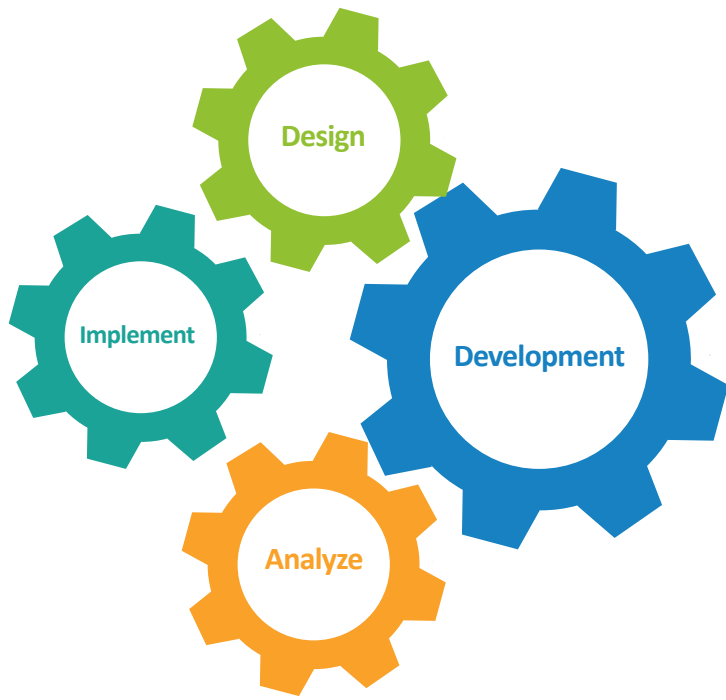
AVANTAGES CLÉS

Les solutions complètes de Mitel ont considérablement amélioré l'intégration commerciale et la capacité opérationnelle de l'entreprise. Ces solutions ont amélioré la communication et la collaboration entre le personnel, les clients et les partenaires, et ont permis des fonctionnalités de reporting et de gestion. L'efficacité opérationnelle de l'entreprise dans la gestion des demandes de service client a contribué directement à la satisfaction de la clientèle, à des économies de coûts et à de meilleures opportunités commerciales. Cela a permis de réduire le coût de possession et d'obtenir de meilleurs rendements financiers. Les avantages supplémentaires sont énumérés ci-dessous :

- Réduction du coût des communications grâce à un système unique et simple d'utilisation.
- Autonomisé avec la mobilité qui a augmenté la productivité des employés.
- Aide à améliorer la reprise après sinistre avec une architecture fiable.
- A aidé à réduire les lignes analogiques inutilisées et anciennes.
- Amélioration de la satisfaction client et de la durabilité.
- Fourni des rapports et des analyses pour identifier les opportunités et les idées.
- Accès à un numéro de téléphone unique, conférence audio/vidéo et messagerie unifiée.
- Intégration accrue qui a amélioré la communication et la gestion.



Projets futurs : L'entreprise prévoit d'exploiter les avantages du système Mitel Business Phone en créant davantage de groupes de travail à l'avenir. Pour s'assurer que les clients communiquent toujours avec une personne en direct et qu'ils n'aient pas à attendre en attente ou à laisser un message, l'entreprise souhaite intégrer sa base de données Sage CRM dans Mitel. L'intégration fournira l'historique et les données complets du client au fur et à mesure que le représentant commercial répondra aux appels.





ISSQUARED®

ISSQUARED® est l'un des principaux fournisseurs de solutions technologiques informatiques de bout en bout, offrant des services affinés dans les domaines de la sécurité informatique, du cloud, de l'infrastructure et de l'unification. Communications, technologies opérationnelles industrielles et autres domaines de solution. Depuis de nombreuses années, ISSQUARED® aide plusieurs organisations Fortune 500 et livré plusieurs projets de plusieurs millions de dollars. Notre expertise éprouvée accompagne nos clients dans une transformation numérique et sécuritaire transparente, ce qui se traduit par des avantages commerciaux rapides et les positionne pour un succès futur.

ISSQUARED® a son siège à Westlake Village, Californie, États-Unis. Il offre des capacités de livraison mondiales grâce à sa présence au Royaume-Uni, en Irlande, au Moyen-Orient, en Inde, à Singapour et dans d'autres régions des États-Unis également. ISSQUARED®



 HQ: 2659 Townsgate Rd, Suite 227
Westlake Village CA 91361 USA

 +1 805 371 0585
+1 800 779 0587

 sales@issquaredinc.com
www.issquaredinc.com



Copyright © 2021 ISSQUARED®, Inc. Tous droits réservés. Les informations contenues dans ce document sont la propriété d'ISSQUARED™, Inc. Aucune partie de ce document ne peut être divulguée, copiée, communiquée, distribuée, éditée, utilisée ou distribuée, en tout ou en partie, à quelque fin que ce soit, sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable d'ISSQUARED®, Inc.

Bien qu'ISSQUARED®, Inc. ait fait de son mieux pour garantir l'exactitude de ce document, ISSQUARED®, Inc. ne peut accepter la responsabilité de l'exhaustivité de ce document ou des garanties concernant l'exactitude des informations qu'il contient et décline spécifiquement toute garantie implicite de qualité marchande ou aptitude à un usage particulier. De plus, les informations contenues dans ce document sont susceptibles d'être modifiées, à tout moment, sans obligation d'informer toute personne ou entité de ces modifications. Le contenu ou les informations fournies dans ce document ne sont pas garantis ou garantis pour produire des résultats spécifiques, et les méthodes, stratégies ou conseils contenus dans ce document peuvent ne pas convenir à tous les utilisateurs.