«Managed Business Communication est un système évolutif sans problème, il fournit la base technique pour le développement de nouveaux modèles de vente.»

Edy Neininger
Directeur IT, Confiserie Sprüngli

Confiserie Sprüngli: Managed Business Communication

Processus de vente grandement facilités par la téléphonie IP.

Le confiseur Sprüngli ravit les gourmands depuis 1836. Grâce à Managed Business Communication de Swisscom, la société fait un pas dans la communication du futur.

Le défi:
trouver une nouvelle recette de téléphonie pour 20 points de vente.
Les «Luxemburgerli» sont le produit phare de la Confiserie Sprüngli. Les petites douceurs sont si réputées qu'elles disposent de leur propre article Wikipedia. Ce succès, ainsi que d'autres, a permis à Sprüngli de connaître une croissance constante. La société sert ses clients dans toute la Suisse dans 20 points de vente. Auparavant, chaque filiale exploitait sa propre solution de téléphonie. «Une vraie jungle, qui nous demandait beaucoup de travail», déclare Edy Neininger, directeur IT. «Nous devions toujours paramétrer et gérer la téléphonie sur place. Une nouvelle solution nous facilitant la vie était nécessaire. Nous recherchions un système unique pour tous nos points de vente, géré centralement et simple d'utilisation, basé sur IP et à des coûts raisonnables et calculables.»

La solution:
un service complet pour une utilisation simplifiée au quotidien.
Avec Managed Business Communication, Swisscom prépare Sprüngli à une solution de communication d'avenir. La solution gérée pour tous les points de vente inclut un autocommutateur d'usagers IP complet basé dans le centre de calcul de Swisscom, un forfait pour la téléphonie fixe, un réseau sécurisé local et connecté à la centrale, des terminaux modernes ainsi que des prestations de service et d'assistance. «Si un terminal tombe en panne n'importe où, Swisscom se charge automatiquement et immédiatement du remplacement», déclare Edy Neininger. «La gestion sur le portail Self Service est simple, nous avons pu dire exactement ce que le portail devait faire. Les nouvelles filiales sont intégrées dans le système en quelques clics et les nouveaux appareils sont programmés en un tour de main.» Les coûts pour ce pack tout inclus sont transparents et budgétisables. Un prix fixe mensuel est calculé sur le nombre de profils utilisateurs.

Le résultat:
tous les ingrédients sont réunis pour un succès commercial.
Sprüngli va bientôt procéder dans toute l'entreprise au Rollout de Managed Business Communication. Les expériences de l'essai pilote dans deux filiales ont été très positives, déclare Edy Neininger: «L'introduction s'est déroulée parfaitement. Notre personnel de vente n'est pas très porté sur la technique mais il a immédiatement su très bien utiliser le nouveau système. Nous sommes face à de nouvelles opportunités: nous pourrons à l'avenir intégrer notre CRM à notre téléphonie et développer des modèles de vente innovants. Je suis très content d'avoir un seul interlocuteur pour les données et la téléphonie. Cela et le fait d'avoir une assistance fiable nous aide beaucoup.»

Plus d'informations sur
www.swisscom.ch/mbc

swisscom

Swisscom (Suisse) SA
Enterprise Customers, case postale, CH-3050 Berne, tél. 0800 800 900, www.swisscom.ch/enterprise