


AVAYA

LE BONHEUR EST DANS LES COMMUNICATIONS CLOUD POUR LE GROUPE MAÏSADOUR



MAÏSADOUR
NOTRE CULTURE. VOTRE BIEN-VIVRE

www.maisadour.com 

Le Groupe MAÏSADOUR est un groupe coopératif agricole engagé dans la transition agroécologique et alimentaire constitué de 80 sociétés réparties sur les pôles semences, agricole, volaille, et gastronomie. Avec plusieurs marques renommées telle que Comtesse du Barry, Maison Delpéyrat, Fermiers Landais ou Fermiers du Périgord, la société compte plus de 4300 collaborateurs principalement en France mais également en Europe, en Afrique du Nord et en Amérique Centrale.

Dans le cadre de sa stratégie d'entreprise AMBITION 2030, le Groupe MAÏSADOUR s'est donné comme objectif de réinventer et déployer une agriculture régénératrice et respectueuse de l'humain et du vivant. Le groupe a alors identifié différents thèmes d'actions autour de gains de compétitivité, d'amélioration de la performance et de la qualité de vie au travail, pour lesquels l'expérience client aussi bien que le cadre de travail du collaborateur jouent un rôle clé. Et cette amélioration doit s'appuyer sur une infrastructure de communication téléphonique performante et moderne.

Avec une infrastructure vieillissante, la fin du RTC, une dégradation de la qualité des appels et l'évolution des usages liés notamment au télétravail, le Groupe MAÏSADOUR a décidé de réorganiser son réseau de téléphones fixes.

CHALLENGES :

- Infrastructure vieillissante en fin de maintenance avec 80% du parc de la téléphonie fixe sur des connexions analogiques
- Dégradation de la qualité des appels
- Evolution des usages avec la mise en place du télétravail
- Besoins très spécifiques et fortes contraintes réglementaires avec des usines avec une forte isolation (les ondes ne passent pas au travers des murs) et les gens doivent pouvoir être joignables

VALEURS AJOUTÉES :

- Solution moderne simple et agile pour parer à tout type de besoins
- Facilité d'administration : autonomie dans la configuration et la gestion des utilisateurs
- Centre de contact informel avec fonctionnalités essentielles
- Statistiques détaillées sur les usages

La nouvelle solution devait pouvoir s'adapter à des établissements commerciaux aussi bien qu'à des sites industriels avec de fortes contraintes de biosécurité. Il était indispensable que les collaborateurs puissent rester joignables qu'ils soient en télétravail ou en déplacement sur les sites de production.

Après avoir examiné diverses options, l'équipe de la DSI s'est tournée vers Avaya Cloud Office. Les fonctionnalités et la facilité d'utilisation ont convaincu lors d'un projet pilote sur le service support informatique, où toutes les fonctionnalités de téléphonie indispensables ont été testées et validées de façon très poussée.

Un déploiement au fil de l'eau

Le déploiement qui a débuté sur le site pilote du Siège des Fermiers Landais situé à Saint-Sever (LANDES), comprenant 150 utilisateurs, s'est avéré être un succès crucial. Ce projet incluait aussi bien de la téléphonie fixe, de la softphonie que des téléphones sans fil de type DECT et un standard téléphonique. Malgré des contraintes réglementaires au niveau de la biosécurité, le soutien réactif de la société APIXIT, intégrateur de la solution ACO, a permis une transition en douceur sur une période de deux mois. Les utilisateurs et les gestionnaires des groupements d'appels (files d'attente) ont reçu une formation qui leur a permis d'être autonomes sur leur poste téléphonique y compris sur la gestion de leur disponibilité et la configuration de leurs renvois d'appels.

Une solution cloud pour des besoins différents

Avec Avaya Cloud Office, un premier pilote de 70 postes fixes et 50 DECT ont été installés, offrant une autonomie précieuse aux utilisateurs pour gérer leur configuration. En plus du centre de support informatique, un centre d'appels informel d'une vingtaine de collaborateurs a été mis en place pour gérer efficacement un volume important d'appels – jusqu'à 1000 par jour en période festive - avec la possibilité d'ajouter facilement des collaborateurs d'autres services en cas de pic d'activité. Ce centre d'appels répond aux besoins essentiels de la plateforme de télévente, à savoir, la réception et l'émission des appels, la gestion des files d'attente, l'enregistrement des appels, la boîte vocale centralisée et le suivi de la performance. La solution déployée sur les postes informatiques (softphonie) va être intégrée avec l'ERP existant du pôle volailles, et l'outil de CRM pour les remontées de fiche client lors des appels entrants. L'option click-to-call a aussi été activée afin de pouvoir cliquer sur un numéro de téléphone sur une page Web et de l'appeler directement sans avoir besoin de le composer manuellement.



La solution Avaya Cloud Office est tellement agile que nous pouvons désormais monter des cellules de crise en moins de 20 minutes en créant un groupement d'appels avec un numéro unique pour joindre tous les membres de l'équipe, chose impossible avec la solution précédente.

Simplicité et performance

La solution a apporté des avantages tangibles, notamment la capacité à mesurer la qualité des communications, à gérer les astreintes plus efficacement et à intégrer parfaitement l'outil collaboratif Microsoft Teams avec le dialer (en version BETA et en tests actuellement au sein de la DSI du Groupe MAÏSADOUR) intégré (outil intégré à Microsoft Teams qui permet de ne pas avoir le client Avaya Cloud Office sur son poste bureautique, mais d'utiliser directement l'outil Microsoft). La simplicité d'utilisation a rendu l'équipe IT complètement autonome, avec des fonctionnalités de redirection d'appels et de provisionnement des licences en quelques jours seulement. Les gestionnaires des groupements d'appels (files d'attente) ont désormais une vision très fine et personnalisée pour le suivi de la performance de leur équipe grâce aux outils de reporting mis à disposition dans la solution Avaya Cloud Office. Ils savent par exemple quantifier le nombre d'appels répondus, le nombre d'appels perdus et le temps passé sur chaque appel afin de mieux prévoir les ressources à allouer en fonction de la saisonnalité.

Pedro Da Silva, Responsable Réseaux et Télécoms du groupe MAÏSADOUR souligne avec enthousiasme : « La solution Avaya Cloud Office est vraiment simple d'administration et d'utilisation, ce qui facilite notre travail quotidien. Mon équipe peut gérer elle-même toutes les demandes de portabilité en toute autonomie. Par ailleurs, la solution est tellement agile que nous pouvons désormais monter des cellules de crise en moins de 20 minutes en créant un groupement d'appels avec un numéro unique pour joindre tous les membres de l'équipe, chose impossible avec la solution précédente ».

À la suite du déploiement de ce premier site, 17 autres ont suivi dont 2 sites industriels avec un bornage DECT. Le reste du déploiement sur les 110 sites se fera progressivement via un plan de migration établi sur plusieurs années fiscales en raison des particularités et des contraintes réglementaires propres à chaque site.

Dans un secteur où la réactivité est essentielle, Avaya Cloud Office a permis au Groupe MAÏSADOUR de transformer ses défis de communication en opportunités de croissance et d'efficacité pour soutenir ses ambitions.

Avec une infrastructure vieillissante, la fin du RTC, une dégradation de la qualité des appels et l'évolution des usages liés notamment au télétravail, le Groupe MAÏSADOUR a décidé de réorganiser son réseau de téléphones fixes.



MAÏSADOUR
NOTRE CULTURE. VOTRE BIEN-VIVRE

À propos du Maisadour

Maisadour est une Coopérative engagée du Sud-Ouest, nous plaçons l'Homme et le Vivant au cœur de nos préoccupations, pour une agriculture, une alimentation et une société durables.

Nous agissons au quotidien, dans tous nos territoires, pour réinventer et déployer une agriculture régénératrice et respectueuse de l'Homme et du Vivant, à forte valeur ajoutée pour notre Groupe coopératif et ses agriculteurs, permettant d'apporter à nos clients l'alimentation saine, durable et accessible, qu'ils attendent.

La solution a apporté des avantages tangibles, notamment la capacité à mesurer la qualité des communications, à gérer les astreintes plus efficacement et à intégrer parfaitement l'outil collaboratif Microsoft Teams avec le dialer intégré.

À propos d'Avaya

Les entreprises se construisent autour des expériences qu'elles offrent et, chaque jour, des millions de ces expériences sont rendues possibles par Avaya LLC et ses filiales. Avaya façonne l'avenir des expériences clients avec l'innovation et les partenariats qui changent la donne en matière de bénéfices métiers. Nos solutions de communications cloud et notre écosystème d'applications multi-cloud permettent aux clients comme aux collaborateurs de bénéficier d'expériences simplifiées, personnalisées et intelligentes pour réaliser les ambitions stratégiques et obtenir les résultats souhaités. Ensemble, nous nous engageons à aider votre entreprise à croître en proposant des expériences qui comptent. Plus d'infos sur www.avaya.com/fr.

