



Success Story

Le spécialiste des articles de puériculture ALT Partners choisit OpenScape Office d'Unify pour accompagner son expansion fulgurante



Comment être à la fois plus nombreux, plus divers, mais plus cohérents? C'est la question stratégique à laquelle ALT Partners, en pleine internationalisation, a répondu en recourant à la solution de Communications Unifiées OpenScape Office d'Unify.

La mission

La société ALT Partners est l'un des fers de lance français de l'innovation dans le secteur des articles de puériculture, grâce aux marques Babymoov et Badabulle. La PME dont le siège est à Clermont-Ferrand a enregistré une croissance de 65% de son chiffre d'affaires en quatre ans. Cette évolution heureuse n'est toutefois pas sans poser de nouveaux défis. Connaissant une forte croissance interne et une ouverture à l'internationale, l'entreprise doit pouvoir:

- Collaborer facilement et de façon autonome
- Rester accessible facilement à une clientèle plus nombreuse et plus diverse
- Maîtriser les coûts de cette expansion

Dans ce contexte, la communication est un élément stratégique fondamental. C'est pourquoi ALT Partners demande à Unify de lui fournir une solution de Communications Unifiées moderne qui réponde à ces contraintes et dont la souplesse permette d'appréhender sereinement l'évolution future de la société.

La solution

OpenScape Office MX permet de réunir tout type de communication sur une même interface, et surtout elle peut être facilement implémentée dans différents pays. Ainsi, quatre systèmes OpenScape Office MX en réseau, à Clermont-Ferrand, en Allemagne, en Belgique et en Espagne doivent être installés. Ce qui implique:

- L'intégration Outlook
- Un centre de contact avec gestion de flux email
- OpenScape Web Collaboration
- La distribution automatique d'appels

Des postes ont été également déportés à une filiale d'ALT Partners à Hong Kong.

Les avantages

ALT Partners et ses filiales disposent désormais d'une solution de communications internationale, autonome et évolutive en phase avec sa stratégie de croissance et son orientation clients. OpenScape MX offre une architecture souple qui permet à la fois de gagner en homogénéité, en unissant les moyens de communication, et en diversité, en s'adaptant aux divers contextes internationaux. Une combinaison rare qui permet:

- Une collaboration simple et plus riche avec les filiales étrangères grâce à la web conférence
- Une meilleure orientation des appels des clients grâce à la gestion de présence
- Une réduction considérable des frais de communication
- Une évolution au fur et à mesure que la société se déploie

ALT Partners place les communications au cœur de son projet de société

À l'heure où ALT Partners connaît une forte croissance interne et consolide son expansion internationale, elle atteint un moment clé de son évolution. Continuer d'innover et d'être proche du terrain soulève un enjeu de communication majeur: comment être plus nombreux et divers tout en étant plus collaboratifs et cohérents – les caractéristiques qui avaient mené à cette innovation? C'est ce paradoxe que le basculement vers OpenScape Office doit résoudre.

L'innovation et la communication comme facteurs de succès

Fondée en 1997, ALT Partners s'appuie sur l'innovation et la proximité avec le terrain pour développer ses marques Babymoov et Badabulle. À l'écoute des parents, l'entreprise invente des

articles de puériculture originaux et au design soigné. La communication est un pilier essentiel de cette stratégie, tant pour garder le contact avec les clients que pour faciliter les aller-retour entre la Recherche-Développement et le terrain ou encore mobiliser une équipe toute entière tournée vers l'innovation. Cette démarche s'est avérée un succès commercial, puisque avec 110 salariés, ALT Partners a doublé son effectif en cinq ans. Avec des filiales à Hong Kong, en Allemagne, en Espagne et en Belgique, elle désire bénéficier de plus de possibilités pour son système de téléphonie tout en gardant une grande autonomie et une approche localisée. Cette volonté a conduit l'entreprise à lancer un appel d'offre, auquel répond TFC Auvergne, partenaire Unify.



Peut-on collaborer plus en étant plus grand?

Lorsque contact est pris avec TFC Auvergne, l'entreprise est d'abord à la recherche de conseils. Déjà désireuse de basculer vers une solution en IP, ALT Partners étudie les offres de différents prestataires. Cet examen minutieux s'étend sur plusieurs semaines. Mais lorsque l'équipe de TFC Auvergne se déplace pour effectuer une démonstration d'OpenScape Office, les hésitations se dissipent: ce sont bien les solutions d'Unify qui répondent le mieux aux besoins actuels de l'entreprise tout en disposant d'outils pour le futur.

Mais les défis ne manquent pas, en particulier l'intégration dans le réseau IP, l'ampleur des différences



« La démonstration en direct de la solution OpenScape Office a été décisive. Il fallait à peine 15-20 minutes pour tout installer et nous faire une démo de la partie téléphonie en mode fermée. Cela nous a rassurés. »

Stéphane Gouttesoulard, Directeur des Systèmes d'Information, ALT Partners

de fonctionnalités avec le système précédent, et la sélection des solutions en fonction de l'activité spécifique d'ALT Partners sur tel ou tel marché étranger.

Acquisition d'une culture internationale

Si les filiales sur le continent européen présentent des similarités dans leurs enjeux, ce n'est pas forcément le cas d'autres marchés comme les États-Unis ou la filiale hong-kongaise. La solution implémentée doit tenir compte des différences de situations entre les destinations. Ainsi, 4 serveurs OpenScape Office MX sont installés en réseau: au siège de Clermont-Ferrand, en Allemagne, en Belgique et en Espagne. Ces marchés essentiels, l'Allemagne étant le n°1 à l'export, sont proches du marché français et bénéficient d'une implantation de longue date. Les États-Unis constituant un nouveau défi, un standard y a été ouvert, ce qui permet de toucher toute l'Amérique. Enfin, des postes ont été installés à Hong Kong. En rattachant ces postes à l'OpenScape en France, les appels internes entre Hong Kong et le siège deviennent moins chers, car il n'y a plus besoin de passer à l'international. OpenScape Office MX est donc au cœur de cette culture internationale que l'entreprise a dû acquérir.

Découvrir de nouvelles fonctionnalités

« La gamme étendue des possibilités nous a convaincue », dit Stéphane Gouttesoulard, Directeur des Systèmes d'Information chez ALT Partners. « Une étendue telle que les services qui s'avèrent les plus indispensables ne sont pas forcément ceux auxquels on avait



Co-fondateurs Arnaud Courdesses, Laurent Windenberger et Arnaud Thiollier

d'abord pensé! Si l'attention se porte en premier lieu sur la gestion de présence ou les fonctions de prise en charge des flux audio, ce sont les web conférences qui se révèlent les plus utiles. Les utilisateurs peuvent intervenir facilement et en direct sur des documents partagés. Ces nouveaux outils engendrent des manières de travailler différentes qui participent à la réussite des échanges entre les différentes filiales tout en limitant les déplacements. La souplesse du centre de contact fait également naître d'autres façons de travailler. Ainsi le 'service conso' parvient à traiter plus rapidement les appels, par exemple en orientant directement vers le bon interlocuteur. Bien sûr, la possibilité de délivrer des messages dans des langues différentes est très importante dans la construction d'une relation client sérieuse: une spécification des messages selon les marchés qui pourra être

développée par la suite. »

Une installation dans l'enthousiasme

ALT Partners a fait de l'innovation son credo, et cela se sent. « Ce n'est pas juste un élément de communication, c'est un vrai projet de société », souligne Thierry Honoré, responsable de l'agence TFC Auvergne de Clermont-Ferrand. Cet engagement se traduit par un réel enthousiasme pour le nouveau système.

« Internationales, les solutions Unify tendent à couvrir l'ensemble des besoins de nos clients. De plus, nous apprécions particulièrement le dynamisme de l'équipe en France. »

Thierry Honoré, Responsable Agence Clermont-Ferrand, TFC Auvergne

Ainsi, lorsque les solutions sont installées, d'abord la téléphonie puis la web conférence, ALT Partners développe une communication en interne originale.

Au siège de l'entreprise, des vidéos à propos du nouveau système sont diffusées à plusieurs endroits, quelques jours avant le basculement, puis 15 jours après celui-ci. Là encore, la volonté de communiquer en interne est une force.

C'est d'ailleurs le service informatique d'ALT Partners qui forme le personnel à OpenScape Office MX, après avoir reçu une formation de la part de TFC Auvergne.

Une forte attente envers les solutions Unify

Forte de sa croissance, ALT Partners ne compte pas en rester là dans l'exploitation des solutions Unify. La volonté de promouvoir ces dernières s'accompagne déjà de nouvelles envies d'évolution. La société entend accélérer leur utilisation par les collaborateurs nomades, afin de leur faire bénéficier, à partir des smartphones, des fonctions telles que l'indicateur de présence ou encore la conférence audio. Fidèle à sa passion pour l'innovation, ALT Partners regarde droit devant, en matière de téléphonie collaborative comme pour le reste.

« En réunion avec nos filiales à l'étranger, OpenScape Office permet de donner une dimension visuelle et d'apporter un côté plus sympathique à la distance, avec des collègues qu'on ne voit pas souvent. »

Stéphane Gouttesoulard, Directeur des Systèmes d'Information, ALT Partners

À propos de TFC Auvergne

Basée dans le bassin du Puy-en-Velay et sur Clermont-Ferrand, TFC Auvergne a pour ambition d'apporter au sein des entreprises et des collectivités auvergnates un savoir-faire innovant dans le domaine des nouvelles technologies de communication, du courant faible et de la sécurité. Intégrateur de solutions de

communications pour l'entreprise, TFC Auvergne est un partenaire d'Unify depuis 2007. « Unify, c'est une constante évolution et une vision du marché qui nous intéresse. Les applications sont intuitives pour nos clients, fiables et évolutives », explique Thierry Honoré, responsable de l'agence TFC Auvergne à Clermont-Ferrand.

À propos d'Unify

Unify est l'une des principales entreprises de logiciels et services de communication au monde. Elle fournit des solutions de communication intégrées à environ 75 % des 500 plus grandes entreprises mondiales. Nos solutions regroupent une multitude d'équipements, de terminaux et d'applications au sein d'une seule et même plateforme facile à utiliser. Celle-ci permet aux équipes d'entretenir des conversations à la fois riches et efficaces. Cela résulte en une transformation du mode de communication et de collaboration de l'entreprise, renforçant par là même l'effort collectif, stimulant l'activité et améliorant les performances commerciales. Unify s'appuie sur un solide héritage caractérisé par la fiabilité de ses produits, l'innovation, le respect des normes ouvertes et la sécurité.

unify.com



Copyright © Unify GmbH & Co. KG, 2014
Hofmannstr. 51, 81379 München/Allemagne
Tous droits réservés
Référence: A31002-P3010-D101-2-7629

Les informations de ce document contiennent uniquement des descriptions générales ou des caractéristiques qui, dans des cas d'utilisation concrets, ne sont pas toujours applicables dans la forme décrite ou qui, en raison d'un développement ultérieur des produits, sont susceptibles d'être modifiées. Les caractéristiques particulières souhaitées ne sont obligatoires que si elles sont expressément stipulées dans les termes du contrat. La disponibilité et les spécifications techniques sont susceptibles de modification sans information préalable.

Unify, OpenScape, OpenStage et HiPath sont des marques déposées par Unify GmbH & Co. KG. Tous les autres noms de marques, de produits et de services sont des marques de commerce ou des marques déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs.