



ÉTUDE DE CAS :

GROUPE FAURIE



En quelques lignes :

Contexte :

- Le Groupe Faurie gère un réseau de soixante concessions qui s'est constitué via des acquisitions, amalgamant au fil des ans des systèmes de télécommunication hétérogènes.
- À la suite d'un audit puis d'un appel d'offres auprès de 7 prestataires, le Groupe a opté pour les solutions de communication de Mitel, ainsi que ses outils et les services à valeur ajoutée qui les accompagnent.
- Le projet a été confié à Aberia, un intégrateur certifié Mitel spécialisé dans le déploiement et la maintenance de systèmes de téléphonie sur IP centralisés et des centres de contact.

Solution :

- Poste de la gamme Mitel 6xxd et 69xx.
- MiVoice Business Entreprise
- Mitel Border Gateway (Session Border Controller)
- MiContact Center Business
- Mitel OpenMobility Manager
- Mitel Voice Recorder

Résultats :

- Maîtrise des coûts
- Amélioration de la qualité de service
- Amélioration de la relation avec les clients
- Amélioration de l'expérience des salariés
- Identification des appels perdus et outils de suivi
- Fluidification des interactions entre les concessions
- Réduction du temps de réponse aux demandes des clients
- Productivité accrue sans augmentation de l'effectif
- Solution évolutive pour les besoins futurs



En bref

Le projet avait pour but de déployer un centre d'appel pour la gestion de la relation avec les clients, et de centraliser la fonction téléphonie dans un système évolutif servant les concessions, et interopérable avec les outils métier du groupe Faurie.





À propos du Groupe Faurie

Fondé à Brive-la-Gaillarde en 1927, le Groupe Faurie est aujourd'hui l'un des principaux distributeurs de véhicules industriels et d'automobiles en France. Il emploie 1600 salariés et gère 60 concessions automobiles avec plus de deux mille véhicules en stock. Il est implanté dans cinq régions : Nouvelle-Aquitaine, Auvergne-Rhône-Alpes, Occitanie, Île-de-France, et Centre-Val De Loire. Le Groupe répare et distribue à travers ses nombreuses concessions et sites annexes huit marques automobiles : Renault, Dacia, Volkswagen, Audi, Opel, MG Motor, Seat ; et 3 marques dans la branche poids lourds : Renault Trucks, Volkswagen Utilitaires, Piaggio Commercial et Iveco Bus.

Le groupe Faurie afin d'améliorer la qualité de service a décidé de créer un centre de relation client afin de fluidifier la prise de RDV pour ses ateliers, promouvoir ses actions commerciales et d'améliorer l'accueil téléphonique au sein de ses concessions. C'est dans ce contexte que le Groupe Faurie a décidé de faire évoluer son système de téléphonie en migrant les différents systèmes des concessions vers les services à valeur ajoutée de la VoIP centralisé.

Le système téléphonique d'une entreprise est son lien vital avec ses clients et ses fournisseurs. C'est également un des volets incontournables d'une transformation numérique réussie, avec la migration des flux téléphoniques du réseau RTC vers le réseau IP à haut débit et la richesse fonctionnelle qu'il permet.

À la suite d'acquisitions successives, le groupe englobait des systèmes disparates de téléphonie. Chaque concession disposait de son propre système, de son propre opérateur téléphonique, avec des prestataires et des engagements différents et des contrats de maintenance composites, le tout sur 60 sites distribués dans 16 départements du Grand Ouest et du Centre de la France.

« Le fait de disposer d'un système téléphonique centralisé nous permet de proposer des fonctionnalités enrichies. »

Stéphane Sergent, directeur du centre d'appel du Groupe Faurie

« Nous avons déployé une solution de centre de relation client basé sur un système de téléphonie sur IP centralisé, ce qui permet une richesse de solution et une facilité de déploiement au sein des concessions du groupe Faurie. »

Julien Ivanovitz, responsable opérationnel de comptes, et expert en solutions de centres d'appel chez Aberia

Les raisons d'une migration nécessaire et bénéfique

« Tout en créant un centre d'appel et en unifiant les outils disparates de nos concessions sous une seule et même bannière technologique, nous avons décidé de rationaliser cette fonction télécommunication », explique Stéphane Sergent, directeur de Faurie Contact, le centre d'appel du Groupe Faurie. « Nous avons déployé une solution de centre de relation client basé sur un système de téléphonie sur IP centralisé, ce qui permet une richesse de solution et une facilité de déploiement au sein des concessions du groupe Faurie. », Julien Ivanovitz, responsable opérationnel de comptes, et expert en solutions de centres d'appel chez Aberia, l'intégrateur retenu pour ce projet.

Basé à Limoges, le centre de relation client du Groupe, Faurie Contact, est un élément essentiel dans la stratégie de satisfaction client du groupe. Sa création permet de multiplier les points de contact avec les clients, de les fidéliser, et d'assurer un suivi pour atteindre les objectifs qualité du Groupe, et enfin, d'avoir un suivi de tous les appels entrants et sortants générés sur l'intégralité des concessions. « Chaque concession étant un site commercial, le Groupe ne peut pas se permettre de perdre des appels », précise Stéphane Sergent.

De plus, la migration tombait sous le sens avec la fin du RTC programmée. Il fallait également pouvoir faire évoluer le système pour intégrer des outils connexes à la téléphonie, comme les interconnexions avec les outils métier.

L'évolutivité et la souplesse d'un puissant outil de télécom

Le Groupe Faurie a donc publié un appel d'offres auprès des opérateurs et des intégrateurs et a sélectionné la proposition Mitel portée par Aberia. Le choix s'est fait sur les critères conventionnels de l'intérêt fonctionnel et technologique de la proposition et de son coût, mais aussi sur ses capacités d'interconnexion avec des outils externes (notamment CRM Client).

« Je travaille depuis 35 ans sur des activités de centre de relation clients avec une distribution multisite » explique Stéphane Sergent. « D'ailleurs, je fais partie de Forum d'Utilisateurs de solutions de téléphonie et de centre d'appels, donc je connais bien les besoins et je savais que d'un point de vue fonctionnel, on pourrait adapter les solutions Mitel proposées par Aberia à tous nos besoins. Je recherchais l'évolutivité et la souplesse d'un outil puissant, sans les contraintes techniques et la complexité des outils de paramétrage. »

Un support personnalisé pour un déploiement serein

Le déploiement des solutions Mitel a été confié à Aberia, l'intégrateur certifié Gold, spécialisé dans le déploiement et la maintenance de systèmes de téléphonie sur IP et de centres de contacts. « Un cahier des charges très précis a été établi par Stéphane Sergent, à déployer en deux phases avec une vision à moyen et long terme », explique Julien Ivanovitz. La première phase consistait à déployer un centre d'appel pour récupérer et garder une trace de tous les appels en débordement, ou en direct, avec l'identification de la concession concernée.

En effet, le système recevant l'appel devait pouvoir identifier la concession qui lui renvoyait l'appel et jouer les messages vocaux ad hoc (accueil, attente, publicitaire, etc.) de cette concession. « La seconde phase consistait à équiper l'ensemble des concessions avec une solution de téléphonie homogène, centralisée et permettant un front office beaucoup plus efficace », précise Julien Ivanovitz. Pour ce faire, Aberia a déployé la solution Mitel dans une infrastructure hébergée, entièrement virtualisée et dont les flux sont sécurisés au sein du MPLS Faurie. Le déploiement s'est fait sur l'infrastructure virtualisée dans le centre de données en cœur de réseau, ce qui permet un déploiement facilité des postes au sein des concessions.

« Nous avons bénéficié du soutien et de la disponibilité du service support de Mitel France, ce qui a permis à ce déploiement spécifique, au travers de la prestation d'Aberia, de se faire avec une grande réactivité », précise Stéphane Sergent.

Un centre d'appel en mutation

Destiné à améliorer l'expérience client et, c'est important de le préciser, l'expérience du collaborateur aussi, MiContact Center Business propose un concepteur de flux de travail intégré, un SVI vocal, une assistance aux agents, l'enregistrement des interactions, la gestion de la qualité, la gestion des effectifs, les rapports historiques et les tableaux de bord en temps réel et une bibliothèque d'outils de développement (API et Web Services) permettant l'ouverture du système à des outils externes et à la personnalisation des interfaces et des rapports statistiques.

En termes de reporting, les collaborateurs bénéficient du suivi des flux téléphoniques dans toutes les concessions.

« Nous avons la volumétrie d'appel, le pourcentage de taux de prise en charge, le service destinataire, la durée moyenne de communication. Ainsi tous les outils statistiques Mitel sont à notre disposition et enrichis par les développements spécifiques réalisés par notre ingénieur Julien Tintillier, afin que les directeurs de concessions puissent suivre en temps réel l'activité à partir d'applications simplifiées résumant les principaux indicateurs », explique Stéphane Sergent.

« Nous disposons à présent d'un système qui n'est pas figé et que nous ferons évoluer en fonction des nouveaux services que nous voulons proposer aux concessions. »

Stéphane Sergent, directeur du centre d'appel du Groupe Faurie

... et un système de téléphonie aux fonctions enrichies

En ce mois de juin 2021, le déploiement en est à mi-chemin de son planning, avec plus de 500 utilisateurs quotidiens, qui à date ont traité plus d'un million d'appels. À terme, le système supportera entre 1000 et 1200 utilisateurs quotidiens sur les 1600 collaborateurs du Groupe Faurie, permettant à ses concessions de bénéficier d'un système modernisé, facile à faire évoluer et enrichi de fonctionnalités avancées.

« Le fait de disposer d'un système téléphonique centralisé nous permet à présent de proposer des fonctionnalités améliorées », déclare Stéphane Sergent. « Les développements réalisés par Julien Tintillier permettent non seulement l'accès à une interface d'administration simplifiée de gestion des flux d'appels ; mais propose également des fonctionnalités avancées comme le suivi des appels non répondus (CallTracking) et un système de Serveur Vocal Interactif personnalisé. »

« Mes développements, connectés aux solutions Mitel grâce aux API, permettent par exemple de gérer les fermetures programmées ou de connaître précisément la répartition par quart d'heure et d'identifier les pics d'appels. » explique Julien Tintillier. « L'outil de suivi des appels déployé au sein des services commerciaux offrent par exemple 3 types de traitement lors d'un appel manqué : la notification par courriel avec le numéro de l'appelant, la prise de message vocal ou la redirection vers le centre de contact. Ces informations sont reprises et disponible via une application Web permettant de qualifier le traitement de la demande pour un suivi optimisé. »

Du côté du service informatique, la rationalisation de la téléphonie a permis une plus grande facilité d'exploitation. Puisque toutes les concessions disposent des mêmes équipements, la maintenance et la gestion des incidents en sont grandement facilitées, de même que la formation des utilisateurs et le transfert de compétences.

Interview réalisée le 8 juin 2021



En savoir plus

Découvrez les solutions de Mitel sur [mitel.com](https://www.mitel.com).