



Europcar Bretagne opte pour la ToIP avec Mitel Networks

Les 15 agences d'Europcar Bretagne migrent vers la ToIP et améliorent la qualité de leur service téléphonique client

Paris, France - 14 mai 2009 □ Europcar Bretagne a choisi les solutions de communications unifiées de Mitel Networks, fournisseur mondial de solutions de communication sur IP, pour optimiser la qualité du service aux clients dans ses 15 agences locales. Le projet va également permettre à Europcar de centraliser la gestion de son architecture télécom, et d'augmenter sa productivité avec des solutions de communication sur IP adaptées aux attentes de ses employés.

La solution proposée par Mitel est conçue pour faire converger toutes les lignes de téléphonie fixe et mobile de l'entreprise en garantissant la gratuité de l'ensemble des communications entre les collaborateurs de la société.

Déployée autour d'un réseau d'agences géré par un seul IPBX, la solution de couplage permet de :

- réduire les coûts par agence tout en optimisant la qualité du service client,
- de rediriger les appels vers d'autres agences si nécessaire.
- avoir recours à la résilience pour toute l'infrastructure déployée. Ainsi si la connexion IP est interrompue, un module analogique installé dans les postes téléphoniques permet de basculer la ligne de manière transparente pour l'utilisateur ainsi que pour les clients.
- simplifier la migration grâce au système uniformisé, les postes homogénéisés et la facilité de prise en main de la solution par les collaborateurs.

« Le déploiement s'est parfaitement déroulé. En moins de deux mois, les 15 agences ont migré vers la ToIP et nous n'avons rencontré aucune difficulté. Nous sommes certains que notre retour sur investissement sera réalisé sur une période de moins de deux ans. » explique Didier Lambert, PDG de la société Europcar Bretagne. « La période estivale est souvent la plus soutenue dans notre profession, nous avons pu éprouver la fiabilité de la solution avec succès, en gérant la totalité des appels entrants. »

Ce succès a motivé d'autres projets visant à améliorer la qualité du service client. Ainsi Europcar Bretagne envisage de développer un outil d'analyse pour la mesure de la qualité de l'accueil téléphonique en comptabilisant des paramètres comme le nombre de sonneries avant décroché. Cela permettra d'anticiper la répartition des postes d'accueil en fonction de la charge prévisible et des jours et des horaires d'ouverture des différents points de ventes et agences. La société prévoit également d'intégrer à son système de téléphonie un applicatif de gestion commerciale pour accéder rapidement aux fiches clients dès la réception des appels, au premier semestre 2009 ; ainsi que l'intégration du post IP pour client léger Sun Ray de Mitel sur le long terme.

« La collaboration avec Europcar Bretagne a été fructueuse grâce à la volonté et la confiance de leurs dirigeants envers les solutions de communications sur IP, et plus spécifiquement envers les solutions de Mitel Networks. » commente Lionel Hovsopian, directeur général France de Mitel Networks.

A propos de Mitel

Mitel offre la flexibilité et l'efficacité des solutions de Communications Unifiées aux entreprises de toute taille. Avec une gamme complète de produits et de services innovants, Mitel réinvente la façon dont les organisations performantes permettent à leurs collaborateurs de communiquer sans limite de temps ni d'espace avec leurs clients, collègues et partenaires. La société Mitel possède de nombreux bureaux, partenaires et revendeurs à travers le monde. Son siège est situé à Ottawa, Canada. Pour plus d'informations : www.mitel.com