

TELAG

1 000 clients B2B pris en charge.
Une prouesse technique de pointe.

«Lorsque l'on passe en 48 heures, de 3 à 150 collaboratrices et collaborateurs en télétravail, il n'est pas étonnant que quelques petits problèmes surgissent ici et là. Mais ces derniers ont été rapidement résolus ou corrigés avant même d'être découverts.»

Fritz Pfister
Responsable IT, TELAG



TELAG AG fait partie des pionniers du secteur des centres de contact. Fondée en 1959 à Zurich, TELAG est considérée comme le premier fournisseur européen de services téléphoniques et s'est imposée comme leader du marché dans les domaines Contact Center et Healthcare Services. Elle réalise des prestations d'externalisation certifiées dans 29 langues, et ce, pour le plus grand bonheur de 1000 clients commerciaux, dont des organismes d'appel d'urgence, des grands groupes et des entreprises pharmaceutiques.

La collaboration entre SPIE et TELAG dure depuis près de deux décennies, toujours dans le but commun d'offrir une disponibilité maximale avec la meilleure expérience client et employé possible. Il n'est donc pas étonnant que TELAG ait déjà mis en place à l'époque l'une des installations téléphoniques les plus grandes et les plus modernes d'Avaya.

LE DÉFI

Zéro perte de production en cas de migration

Fidèle à la devise «On ne change pas un système qui fonctionne» et «On ne change pas une équipe qui gagne», la coopération a atteint un nouveau niveau en 2020. SPIE a été sélectionnée comme partenaire TIC officiel de TELAG. L'installation téléphonique existante devait être migrée vers la nouvelle solution. «Une disponibilité de 99,9% est obligatoire pour TELAG, même pendant la migration. Nous proposons des services d'assistance technique et d'appel d'urgence qui sont soumis à juste titre aux accords sur le niveau de service les

plus stricts», explique Fritz Pfister, responsable informatique chez TELAG qui échange en continu depuis 17 ans avec les collègues de SPIE afin de réaliser d'une solution sûre, stable et hautement disponible pour TELAG et ses 1000 clients professionnels. La fiabilité en cas de panne a été et reste décisive pour TELAG.

À cinq heures du matin, en plein cœur de la pandémie: la migration a eu lieu comme un big bang. «Tout s'est déroulé sans problème. Le volume était énorme. Néanmoins, nous n'avons eu aucune perte de production. Nous le devons à l'excellente préparation par SPIE ainsi qu'aux bons tests effectués au préalable. Chez SPIE, nous avons trouvé une équipe expérimentée et un savoir-faire unique autour d'Avaya», explique Fritz Pfister.

De 3 à 150 postes de télétravail en 48 heures

La mégamigration, tout en continuant d'opérer, n'était pas le seul défi à relever, sans que les clients finaux s'en aper-

TELAG ET SPIE – UNE RELATION D'ÉGAL À ÉGAL

Tandis que SPIE fournit des Services TIC pour TELAG en tant que Trusted Advisor et gère le système de téléphonie d'Avaya ainsi que diverses applications pour le reporting, TELAG assure pour SPIE le service d'assistance technique 7j/7 et 24h/24. La téléphonie est essentielle pour un prestataire de services d'externalisation tel que TELAG. En tant qu'experts chevronnés Avaya, les professionnels certifiés de SPIE veillent à ce que l'installation fonctionne 24 heures sur 24. Le succès est au rendez-vous, comme le souligne Fritz Pfister, responsable IT chez TELAG: «Le système est hautement disponible, robuste et stable. En collaboration avec SPIE, nous examinons régulièrement les possibilités d'optimisation. Avec un système disponible à 99,9%, c'est presque impossible.»

 **TELAG**
Part of Capita plc



çoivent. À cela s'ajoute le fait que TELAG a dû faire passer 150 collaborateurs et collaboratrices en télétravail en l'espace de deux jours. Une tâche colossale pour l'informatique. «Mais avec SPIE, nous avons également réussi à faire fonctionner le télétravail pour l'ensemble du personnel en l'espace de quelques heures», se souvient Fritz Pfister. Bien que TELAG disposait de trop peu de licences Avaya pour les softphones, car elles n'étaient pas utilisées en interne jusqu'à présent, il suffisait d'envoyer un e-mail à SPIE le mardi et dès le mercredi soir, toutes les licences étaient enregistrées dans l'installation Avaya. «Nous avons constaté une grande bienveillance, beaucoup de flexibilité et de confiance de la part des deux parties», affirme Fritz Pfister.

SOLUTION ET AVANTAGES

Jouez la sécurité avec SPIE

Outre la disponibilité, la sécurité est également une priorité absolue chez TELAG. Après tout, le traitement méticuleux des données n'est pas seulement une obligation pour cette entreprise. En effet, avec des certifications telles que Good Privacy, ISO et SOC, elle fait également figure de pionnière en matière de protection des données, opérant avec les données clients de 1000 mandants. «SPIE met des correctifs de sécurité à disposition régulièrement et de manière proactive. Ces derniers fonctionnent sans problème à chaque fois, même avec notre service 7j/7, 24h/24», explique Fritz Pfister. Un créneau de 15 minutes est mis à la disposition de l'équipe à partir de 1h du matin.

Une tâche difficile, surtout lorsqu'il s'agit des processus d'alerte. «Ici aussi, nous avons agi avec pragmatisme», explique Fritz Pfister. «SPIE traite rapidement les demandes, répond à nos souhaits et fait des contre-propositions de manière proactive. Les collègues tiennent leurs promesses et sont honnêtes. Si quelque chose n'est pas possible, ils donnent de précieux conseils. Nous apprécions énormément cette forme de collaboration.»

Du modèle de licence au modèle de souscription

Avaya est récemment passée d'un modèle de licence à un modèle d'abonnement. L'adaptation a eu lieu le 11 janvier 2023 chez TELAG. Sont désormais incluses les mises à jour vers les versions actuelles de l'installation téléphonique et du centre de contact, la possibilité de Cloud Conferencing via Avaya Spaces et l'assistance du fabricant.

«Grâce à SPIE qui a négocié pour nous, le prix sera moins cher qu'avant, ce qui nous permet d'avoir une sécurité en matière de planification et de budget», se réjouit Fritz Pfister. L'évolutivité des licences allant jusqu'à 20% vers le haut ou vers le bas se fait sans conséquences financières. L'onboarding rapide de nouveaux clients, l'intervention d'agents en appuyant sur un bouton et l'activation simple de nouvelles mises à jour créent de la spontanéité.

«L'activité de TELAG est marquée par des fluctuations saisonnières que le nouveau modèle nous permet de bien compenser. De plus, du côté de TELAG, mais aussi de notre société mère Capita, nous avons prévu une croissance en Suisse. Il y a toujours du potentiel», déclare Fritz Pfister.

CONTACTEZ-NOUS

SPIE ICS SA
Rue de l'Industrie 58a
CH-1030 Bussigny

Téléphone +41 58 301 10 10
info.ch@spie.com
www.spie.ch