



**nxo**

# Breizelec, une transformation digitale réussie pour une proximité accrue avec les clients

Miser sur une meilleure communication et collaboration des équipes pour délivrer un service client hors pair

**Référence client**  
BREIZELEC

SECTEUR D'ACTIVITÉ: SERVICES/INDUSTRIE  
DATE DE MISE EN OEUVRE DU CONTRAT: AVRIL 2019

PAYS: FRANCE  
NOMBRE D'UTILISATEURS: 120

Alcatel • Lucent   
Enterprise

Breizelec est spécialisé dans la réparation de matériel agricole et de systèmes d'élevage (notamment les salles de traite pour les bovins).

En 2018/2019, lorsque Breizelec décide de déménager son siège social, la décision est aussi prise de changer son système de communications, alors vieillissant. Cette décision est motivée par la volonté d'améliorer la communication et la collaboration entre les différents employés de l'entreprise basés partout dans le monde afin d'accroître la satisfaction client.

## Breizelec mise sur la collaboration de ses équipes pour mieux satisfaire et fidéliser ses clients

Alcatel-Lucent Enterprise et son Partenaire NXO s'associent pour permettre à Breizelec de poursuivre sa mission : **toujours mieux servir ses clients !**

La philosophie de Breizelec est de satisfaire pleinement ses clients et de répondre rapidement et efficacement à leurs besoins. Pour cela l'entreprise mise sur le professionnalisme, l'expertise et le travail d'équipe de ses collaborateurs.

*« Nous mettons un point d'honneur sur un service client de qualité, et nous nous assurons de ne manquer aucun appel. Pour ce faire nous devons fournir à nos employés les meilleurs outils et applications pour qu'ils puissent communiquer et collaborer efficacement afin de délivrer une expérience client hors pair. »*

PHILIPPE GASTOUD, PDG DE BREIZELEC

## Un système de communications connecté, fiable, et performant pour Breizelec

Le changement de système de communications et le choix de la solution devait répondre à un cahier des charges bien précis, afin notamment de gérer :

1. Les appels entrants avec **un accueil client professionnel en différentes langues**
2. **L'amélioration du travail en équipe**, afin de simplifier la communication et la collaboration avec les commerciaux basés partout dans le monde
3. Une **infrastructure réseau et de communication unique** pour les services voix et données pour en faciliter la gestion et en réduire les coûts

Suite à une démonstration au briefing center d'Alcatel-Lucent Enterprise de la solution de communication et de collaboration, **celle-ci s'est avérée être la plus appropriée** pour répondre aux attentes de Breizelec.

## BREIZELEC

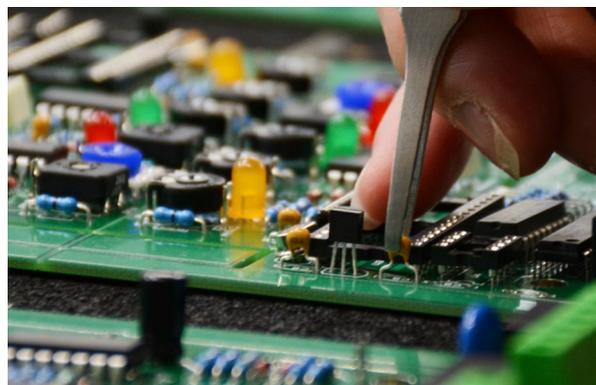
**Leader mondial de la réparation électronique**, Breizelec dispose de 2 sites de production en Bretagne, (Châteaulin et Plomodiern), représentant plus de 5 000 m<sup>2</sup> d'atelier et de zones de stockage et un site au Canada, (à Dorval), pour couvrir le marché nord-américain.

**Acteur écoresponsable**, Breizelec combat l'obsolescence programmée des matériels électroniques et offre une alternative aux pièces neuves en proposant la réparation, rapide, fiable et au juste prix, des cartes et boîtiers électroniques, aux garages et concessionnaires européens et nordaméricains.

Breizelec emploie plus de 120 salariés dont :

- Des **commerciaux** et des collaborateurs en télétravail dans toute l'Europe
- Un **service achats polyglotte** vers lequel sont routés les appels selon les indicatifs téléphoniques des appelants
- Un **bureau d'études** composé de techniciens et d'ingénieurs chargés de répondre aux besoins spécifiques des clients et de créer des solutions innovantes

Pour davantage d'informations visitez leur site: <https://www.breizelec.fr/>



## Le « Smart call routing » (routage d'appels intelligent)

Le serveur de communication Alcatel-Lucent OXO Connect Evolution offre un **accueil client personnalisé dans la langue de l'appelant** grâce au routage d'appels intelligent intégré. Les appels sont **dirigés en fonction de l'indicatif pays vers l'assistant commercial** qui répond aux clients dans leur langue.

## Une redirection encore plus poussée

Pour les appels en français, une **règle de routage** permet une meilleure répartition des appels vers les différents assistants commerciaux.

## Connectés de n'importe où, n'importe quand

Les personnes du site de Montréal disposent de **téléphones Premium DeskPhone connectés au serveur OXO Connect Evolution** en France. Tous bénéficient des mêmes services de communications comme s'ils étaient sur le même site. La connexion transatlantique est sécurisée automatiquement grâce au VPN, natif dans les téléphones.

Quant aux équipes nomades ou éloignées, elles utilisent Alcatel-Lucent Rainbow™ sur leur smartphone et sur leur ordinateur.

**OXO Connect Evolution et le service cloud Rainbow sont connectés pour que tous les collaborateurs puissent s'appeler où qu'ils soient.**

## La reconnaissance alphabétique

Les **combinés DECT** sont très utilisés chez Breizelec. Les collaborateurs apprécient leur ergonomie pour communiquer facilement tout au long de la journée. Ceux-ci ont accès à l'annuaire grâce à la **reconnaissance alphabétique**, fonctionnalité très simple, pas besoin de mémoriser tous les numéros courts des employés, il suffit de taper le nom de la personne que vous souhaitez joindre.

Les DECTs fonctionnent sur des **bornes placées à différents endroits de l'entreprise de façon à permettre aux employés de communiquer depuis l'ensemble des locaux.**

Les **bornes OmniAccess Stellar** offrent une couverture optimale pour le haut débit WiFi dans tous les locaux.

## Produits

- Alcatel-Lucent OXO Connect Evolution (Incluant l'accueil vocal interactif multi-langues)
- Routage d'appels intelligent
- Alcatel-Lucent Rainbow™
- Alcatel-Lucent OmniAccess Stellar
- Bornes WLAN OmniAccess Stellar AP1101-RW
- Téléphones professionnels Alcatel-Lucent 8068s et 8028s Premium DeskPhone
- Combinés DECT Alcatel-Lucent 8232 DECT Handset
- AP Commutateurs ethernet :
  - ↳ Alcatel-Lucent OmniSwitch 2220-P24-EU
  - ↳ Alcatel-Lucent OmniSwitch 6350-P24-EU



« Pour les appels audio et vidéo, nos équipes utilisent Alcatel-Lucent Rainbow. C'est très pratique et économique puisque les communications passent par internet. Les appels vidéo permettent d'ajouter une deuxième dimension à la voix, on voit nos interlocuteurs, leurs réactions, c'est comme si nous étions en face à face. »

PHILIPPE GASTOUD, PDG DE BREIZELEC

## Ecouter et comprendre les enjeux du client pour concevoir une solution sur mesure

Pour répondre aux besoins de Breizelec, Alcatel-Lucent Enterprise s'est appuyé sur **NXO France, partenaire de longue date, expert et certifié sur les solutions et offres d'ALE.**

NXO, opérateur et intégrateur national de solutions de communications et d'infrastructures réseaux, s'est occupé du projet et a réalisé une solution de bout en bout.

## Une qualité audio optimale

Les **téléphones professionnels 8028s et 8068s Premium DeskPhone et les combinés DECT 8232** rendent les interactions entre les employés, partenaires commerciaux et clients, claires et fluides grâce à une qualité audio optimale, ce qui permet de donner à chacun une **attention maximale.**

La proximité géographique d'ALE et NXO (ayant leurs bureaux régionaux à Brest) et le siège de Breizelec à Châteaulin, en Bretagne, a aussi joué un rôle important dans la gestion de ce projet.

## Une transformation réussie pour une proximité accrue avec les clients

Grâce à la nouvelle infrastructure système et réseau tout IP, les bénéfices du projet sont nombreux

L'intégration de la solution, par un expert de chez NXO, a permis d'améliorer le concept initial et de développer une solution clef en main. De plus l'accompagnement des collaborateurs dans la découverte des services Cloud - Rainbow - a permis à chacun d'en retirer un bénéfice maximum.

L'ensemble des technologies digitales, de communications et de collaboration Alcatel-Lucent Enterprise et la maîtrise de ces technologies par NXO, ont permis à Breizelec d'atteindre leurs objectifs.

« J'aime investir dans de la qualité, dans un système qui a les facultés d'évoluer et de nous accompagner dans le temps. On ne peut que se féliciter d'avoir renouveler notre confiance à ALE et NXO. » témoigne Philippe GASTOUD, PDG de Breizelec.  
« Nous voulions un prestataire capable de nous offrir une solution globale. »

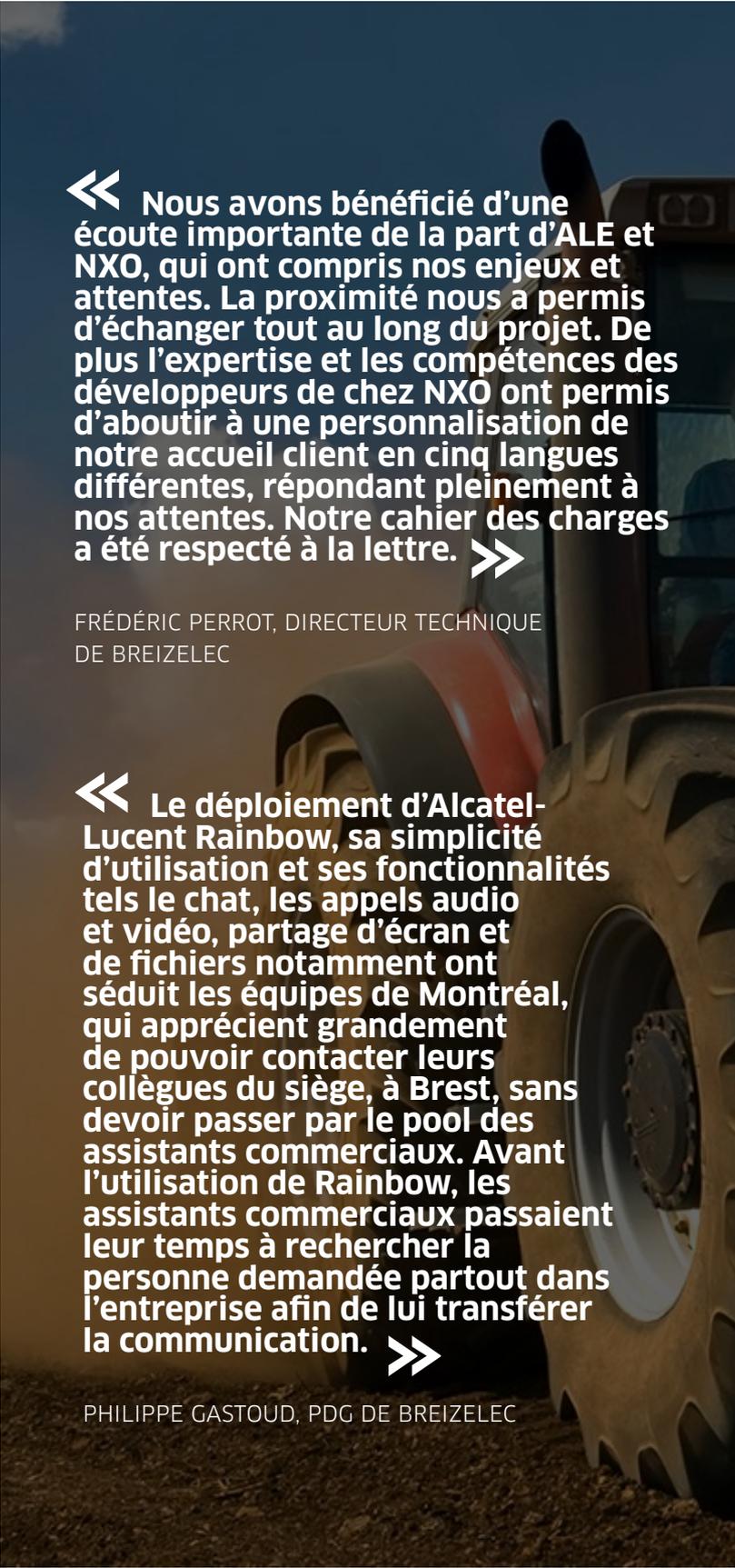
« Pour l'intégration et le déploiement de ce projet, NXO était le partenaire idéal, en tant que prescripteur et installateur de la solution Alcatel-Lucent Enterprise précédente. De la mise en place du réseau Wi-Fi, à la migration du système existant et l'installation de la nouvelle solution, NXO avait toute notre confiance et soutien pour délivrer une prestation clef en main de qualité à Breizelec. »

ERIC LE-FOLL, ALE TERRITORY CHANNELS SALES MANAGER - EUSO.



« Les combinés et les casques procurent une qualité de son très agréable et appréciée. Les assistants commerciaux, qui sont souvent au téléphone, utilisent beaucoup la fonction très pratique du « Click to call » : ils vont sur l'ERP de l'entreprise afin de rechercher la fiche client contenant le numéro de téléphone de la personne à contacter et d'un simple clic de souris lancent l'appel. »

FRÉDÉRIC PERROT, DIRECTEUR TECHNIQUE DE BREIZELEC



« Nous avons bénéficié d'une écoute importante de la part d'ALE et NXO, qui ont compris nos enjeux et attentes. La proximité nous a permis d'échanger tout au long du projet. De plus l'expertise et les compétences des développeurs de chez NXO ont permis d'aboutir à une personnalisation de notre accueil client en cinq langues différentes, répondant pleinement à nos attentes. Notre cahier des charges a été respecté à la lettre. »

FRÉDÉRIC PERROT, DIRECTEUR TECHNIQUE  
DE BREIZELEC

« Le déploiement d'Alcatel-Lucent Rainbow, sa simplicité d'utilisation et ses fonctionnalités tels le chat, les appels audio et vidéo, partage d'écran et de fichiers notamment ont séduit les équipes de Montréal, qui apprécient grandement de pouvoir contacter leurs collègues du siège, à Brest, sans devoir passer par le pool des assistants commerciaux. Avant l'utilisation de Rainbow, les assistants commerciaux passaient leur temps à rechercher la personne demandée partout dans l'entreprise afin de lui transférer la communication. »

PHILIPPE GASTOUD, PDG DE BREIZELEC

## Contraintes

- Système de communications vieillissant
- Accueil client multi-langues
- Simplifier la communication et la collaboration d'une équipe distribuée mondialement
- Infrastructure unique pour une gestion simplifiée et des coûts réduits

## Solutions

- Communication et collaboration
- Mobilité
- Routage intelligent

## Avantages

- Personnalisation de l'accueil client en plusieurs langues
- Contact direct et facilité entre les équipes bureau et commerciales sans besoin de passer par un pool d'assistantes commerciales
- Communications enrichies via les services multimédias de Rainbow™ d'Alcatel-Lucent Enterprise
- Infrastructure optimisée

« Nous avons presque triplé les temps de communications avec nos clients. Cet indicateur nous permet de dire que nous avons considérablement amélioré notre qualité de service. »

PHILIPPE GASTOUD, PDG DE BREIZELEC