



Kim's Chocolates ajoute une dimension visuelle à la téléphonie avec la communication intégrée de Cisco

La PME la plus écologique de Flandre applique résolument une stratégie TIC visionnaire

SOCIETE

Nom du client: Kim's Chocolates

Secteur: Alimentation

Siège: Tirlémont, Belgique

Nombre d'employés: 80 employés fixes, complétés par des collaborateurs temporaires

AVANTAGES PROFESSIONNELS

- Une infrastructure TIC à la mesure de nouveaux besoins (croissance, écologie, ...)
- L'application des aspects non verbaux et intuitifs de la communication
- Une plus grande implication des collaborateurs grâce à des contacts plus personnels
- Une infrastructure de réseau sécurisée et fiable pour une téléphonie IP de haute qualité

DEFI

En 2006 et 2007, le producteur belge de chocolats de luxe Kim's Chocolates a connu une croissance spectaculaire. La société a dès lors dû s'agrandir et a fait construire un tout nouveau site de production à Tirlémont. Ce site a intégré, dès sa conception, les dispositifs écologiques et technologiques les plus avancés, ce qui a valu à l'entreprise de recevoir en 2008 le titre de « PME la plus écologique de Flandre ».

« Le passage à un site flambant neuf présentait de nouvelles possibilités intéressantes, un constat qui s'applique aussi aux TIC », explique Jean-Pierre Clauws d'Integrated Quality Networks, responsable de l'informatique chez Kim's Chocolates. « Avec le concours de collègues du partenaire de Cisco, RealDolmen, nous avons traduit la vision novatrice de Kim's Chocolates en un système de communication innovant faisant appel à des technologies de pointe comme la téléphonie sur IP et les communications intégrées. Ainsi, nous avons pu répondre au mieux à un besoin très spécifique de Kim's Chocolates. »

S'il est vrai qu'une usine comme celle de Kim's Chocolates, où travaillent plus de 90 personnes, ressortit à la catégorie des PME, il n'en reste pas moins qu'il s'agit d'une grande entreprise en termes de dimensions physiques. « En raison des procédures

de sécurité, les collaborateurs sont parfois très éloignés les uns des autres », déclare Fons Maex, fondateur et CEO de Kim's Chocolates. « Ils se connaissent principalement grâce aux e-mails et au téléphone, et ne se voient plus suffisamment, une situation qui dépersonnalise les contacts. En ajoutant une image aux communications orales, nous voulons non seulement rendre les contacts plus personnels, mais également renforcer l'implication de notre personnel, ce que nous permettent les dernières technologies de Cisco comme la téléphonie sur IP. »

SOLUTION & AVANTAGES POUR LES UTILISATEURS

Aujourd'hui, chaque utilisateur d'un PC chez Kim's Chocolates dispose sur son bureau d'un téléphone IP auquel est relié une caméra. L'aspect visuel des relations entre collègues est ainsi assuré d'une façon particulièrement naturelle et intuitive. « Les gens savent mieux à qui ils ont affaire, ce qui améliore l'implication de chacun », affirme Fons Maex. « Les aspects non verbaux de la communication sont ainsi présents et cette nouvelle dimension a été accueillie avec enthousiasme. » Kim's Chocolates compte étendre à moyen terme sa téléphonie sur IP visuelle à ses relations professionnelles externes afin de leur permettre de profiter également des outils de téléphonie qui ont convaincu les employés de Kim's Chocolates par leur qualité sonore et visuelle élevée. Un projet parfaitement possi-

Case Study



« Cisco et ses partenaires Integrated Quality Networks et RealDolmen sont déterminants pour la réalisation de notre stratégie de croissance. Il est décisif pour nous de pouvoir faire appel à des partenaires aussi fiables ! » Fons Maex, CEO de Kim's Chocolates

ble, grâce à la technologie « Video Advantage » de Cisco. Un autre avantage pour le fondateur de Kim's Chocolates réside dans l'environnement parfaitement sécurisé moyennant les pare-feux, les équipements VPN et les indispensables mesures de récupération après sinistre.

PROFIL DU PARTENAIRE

Le prestataire de services informatiques Integrated Quality Networks dispose d'une vaste expertise, actualisée grâce aux partenariats professionnels avec plusieurs fournisseurs de technologies de premier plan. Integrated Quality Networks est ainsi un « Cisco Select Certified Partner » depuis plusieurs années. Les spécialistes réseaux pour les PME d'Integrated Quality Networks travaillent quotidiennement avec les solutions de Cisco. Ils le font entre autres, depuis 1995, chez le producteur belge de chocolats de luxe Kim's Chocolates.