

Un distributeur de légumes frais améliore ses communications internes

Kettle Produce a mis en œuvre le système Business Edition 3000 pour unifier ses deux sites et faciliter le contact avec ses employés mobiles

RÉSUMÉ
Kettle Produce, Ltd. Production de légumes Fife, Écosse 750 employés permanents
CHALLENGE <ul style="list-style-type: none">• Amélioration des communications entre les deux sites• Augmentation de la satisfaction des clients• Simplification de la gestion informatique
SOLUTION <ul style="list-style-type: none">• Systèmes téléphoniques distincts remplacés par Cisco Business Edition 3000 sur les deux sites• Utilisation de la fonction de mobilité unifiée permettant de passer des appels sur les téléphones portables des commerciaux
RÉSULTATS <ul style="list-style-type: none">• Contact simplifié avec les employés, où qu'ils se trouvent• Plus de pertes de chiffre d'affaires grâce à un meilleur contrôle de la production• Suppression des frais et des retards liés aux déplacements, aux ajouts et aux changements des postes téléphoniques

Défi

Créée dans les années 1970 par deux familles de fermiers, la société Kettle Produce Ltd. fait aujourd'hui partie des principaux fournisseurs de légumes frais du Royaume-Uni approvisionnant les grands supermarchés et détaillants. La société compte 750 employés permanents et jusqu'à 400 employés intérimaires pendant la haute saison. Kettle Produce exploite deux sites de production situés à 5 km l'un de l'autre à Fife, en Écosse.

La société cherchait à optimiser les communications entre les deux sites. « Dans le secteur de la production de légumes, la vitesse est primordiale », explique Alan Berry, responsable informatique chez Kettle Produce. « Si un client modifie sa commande et si nous ne parvenons pas à contacter l'équipe de production concernée, nous produirons plus ou moins que la quantité prévue. Dans un cas comme dans l'autre, cela nous coûte de l'argent. »

Auparavant, la société disposait, sur chacun des sites, de systèmes téléphoniques obsolètes. Pour joindre leurs collègues travaillant sur l'autre site, les employés devaient composer le numéro principal et attendre que quelqu'un revête la combinaison de protection, pénètre dans la zone de production et cherche la personne concernée. Les téléphones portables ne constituaient pas toujours une option fiable parce que le signal était de mauvaise qualité dans le secteur.

« Nous avons mis à niveau notre système de messagerie informatique, mais rien ne peut remplacer un système vocal fiable pour les communications urgentes », poursuit Alan Berry.

« En cas de problème avec les téléphones de l'autre site, nous n'avons plus besoin de nous rendre sur place, de revêtir les combinaisons et de rechercher la personne concernée. Nous pouvons désormais contrôler l'ensemble des activités depuis un portail d'administration central. »

— Alan Berry, Responsable informatique, Kettle Produce, Ltd.

Solution

Kettle Produce est parvenu à optimiser ses communications grâce à Cisco® Business Edition 3000, un système téléphonique IP à prix avantageux, conçu pour les entreprises de taille moyenne. Le réseau prenant en charge jusqu'à 10 sites, un seul appareil était nécessaire. « Le système Business Edition 3000 présente les caractéristiques dont nous avons besoin : il est facile à configurer et à utiliser, dispose d'une longue durée de vie et permet aux employés de déplacer leur téléphone dans les locaux sans que nous ayons à effectuer de nouveaux branchements », précise Alan Berry.

IPcell, le partenaire local de Cisco, a travaillé avec l'équipe IT de Kettle Produce pour s'assurer que la transition entre l'ancien système téléphonique et Cisco Business Edition 3000 se passait sans heurts et ne provoquait aucune interruption des activités. La société avait auparavant transmis à IPcell la liste des employés et leurs numéros de poste. Lorsque les téléphones IP Cisco Unified ont été livrés, IPcell a activé le système en moins de trois jours. « Nous avons vérifié que les postes fonctionnaient normalement et que chaque téléphone était correctement configuré, puis nous les avons activés », explique Iain Howard, responsable de l'infrastructure chez Kettle Produce.

« Je n'ai plus à localiser mes collègues car je peux les joindre en toutes circonstances en composant le numéro de leur poste. »

— Iain Howard, responsable de l'infrastructure, Kettle Produce, Ltd.

Kettle Produce a d'abord opté pour les mêmes fonctionnalités que celles utilisées auparavant par ses employés et introduit peu à peu de nouvelles fonctions, comme les conférences téléphoniques, la création de carnets d'adresses et l'utilisation des ordinateurs en tant que téléphones logiciels. En outre, les commerciaux utilisent la fonction de mobilité unifiée pour transférer les appels depuis leur numéro de bureau vers leurs téléphones portables. Leurs clients et collègues peuvent ainsi les joindre plus facilement. « Je n'ai plus à localiser mes collègues car je peux les joindre en toutes circonstances en composant le numéro de leur poste », précise Iain Howard.

La société a configuré le système Cisco Business Edition 3000 de façon à faire sonner sur les deux sites les téléphones des employés mobiles. De cette façon, les appelants n'ont plus à composer les deux numéros.

Résultats

Des communications internes plus efficaces

La possibilité d'utiliser des numéros de postes à quatre chiffres a facilité la communication entre les sites. Avec cette fonction, les changements dans les commandes sont transmis plus rapidement. L'entreprise évite les pertes de chiffre d'affaires parce que la production est conforme aux commandes d'une part et parce qu'il n'y a pas de gaspillage d'emballage dans les cas où le client refuse les produits d'autre part.

La société apprécie également le fait de pouvoir proposer à tous ses employés les mêmes fonctionnalités téléphoniques. « Nous étions habitués à diviser les employés en deux catégories : ceux qui possédaient des téléphones de base et ceux dont les appareils présentaient des fonctionnalités avancées, comme l'identification de l'appelant », indique Alan Berry. « Avec le système Business Edition 3000 et les téléphones IP Cisco Unified, tous bénéficient de la reconnaissance du numéro, peuvent mettre leurs appels en attente, les transférer, et bien plus encore. »

LISTE DES PRODUITS

Communications unifiées

- Cisco Business Edition 3000
- Téléphones IP Cisco Unified de la gamme 6900
- Passerelles voix analogiques Cisco VG224

Gestion simplifiée

IPcell a rapidement expliqué à l'équipe IT comment gérer le système Cisco Business Edition 3000. « L'interface de gestion est extrêmement simple », poursuit Iain Howard. « Il suffit de configurer un nouvel utilisateur, un nouveau téléphone, puis de les connecter l'un à l'autre. Facile, n'est-ce pas ? »

La gestion centralisée des appels sur les deux sites permet à la petite équipe IT de gagner un temps précieux. « En cas de problème avec les téléphones de l'autre site, nous n'avons plus à nous rendre sur place, revêtir les combinaisons et rechercher la personne concernée », poursuit Alan Berry. « Nous pouvons désormais contrôler l'ensemble des activités depuis un portail d'administration central. »

Les déplacements, les ajouts et les changements de postes téléphoniques sont également simplifiés. La société faisait auparavant appel à un technicien payé 100 dollars de l'heure pour déplacer les téléphones si les employés changeaient de bureau. Ce processus impliquait la vérification des ports auxquels le téléphone devait être connecté, puis l'échange des câbles sur le panneau de répartition. « Avant, l'annonce du déménagement suscitait le mécontentement. Nous savions que nous allions passer une journée entière dans les câbles », explique Alan Berry. « Aujourd'hui, il nous suffit de débrancher le téléphone de l'ancien bureau et de le rebrancher dans le nouveau pour que cela fonctionne. » Ce système a non seulement permis à la société de réaliser des économies, mais a également permis aux employés d'utiliser leurs téléphones immédiatement après un déménagement au lieu d'attendre la venue du fournisseur de services.

Des clients plus satisfaits

Les supermarchés et les détaillants souhaitant passer commande n'ont plus besoin de composer le numéro du bureau de leur représentant commercial ou leur numéro de téléphone portable. En effet, le téléphone du bureau et le téléphone portable sonnent en même temps.

La société a configuré le système de façon à acheminer les appels sur d'autres téléphones après deux sonneries. La société est ainsi en mesure de répondre rapidement à l'ensemble de ses clients.

Prochaines étapes

Kettle Produce envisage d'utiliser davantage de fonctionnalités du système Cisco Business Edition 3000, par exemple pour pouvoir passer un appel vidéo aussi simplement qu'un appel vocal. L'appel vidéo pourrait remplacer certaines réunions (dans le cas d'un partenaire commercial espagnol produisant des brocolis en hiver, par exemple) et permettrait ainsi de gagner du temps et de réduire les frais de déplacement.

Informations complémentaires

Pour en savoir plus sur Cisco Business Edition 3000, visitez le site www.cisco.com/en/US/products/ps11370/index.html.

Pour en savoir plus sur Cisco Collaboration, visitez le site www.cisco.com/go/collaboration.

Pour prendre part à des conversations et faire savoir comment vous utilisez les solutions de collaboration, visitez le site www.cisco.com/go/joinconversation.



Siège social aux États-Unis
Cisco Systems, Inc.
San Jose, Californie

Siège social en Asie-Pacifique
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapour

Siège social en Europe
Cisco Systems International BV Amsterdam,
Pays-Bas

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et numéros de fax sont répertoriés sur le site Web de Cisco, à l'adresse www.cisco.com/go/offices.

 Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales ou des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour consulter la liste des marques commerciales Cisco, rendez-vous à l'adresse : www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées dans les présentes sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1110R)