

## Technologie IP et Relation client



PME - Distributeur d'équipements  
pour l'ameublement et l'agencement  
Centre de contact IP  
Téléphonie IP et Wi-Fi

“Notre développement s'appuie depuis toujours sur des solutions technologiques innovantes, afin de proposer le meilleur service possible à nos clients et de mettre à la disposition de nos commerciaux les outils adéquats pour y parvenir. C'est pourquoi nous avons fait naturellement appel aux solutions IP et Wi-Fi de Cisco pour mettre en place un centre d'appels créateur de valeur.”

**Eric Jacquart**  
Responsable Marketing LMC

### → Problématique

#### Améliorer et professionnaliser la relation client

A l'occasion du déménagement de son siège social dans des locaux de 14.000m<sup>2</sup> à Bondues, près de Lille, LMC a choisi de coupler son CRM et son centre d'appels à une solution de téléphonie sur IP et d'équiper ses locaux d'un réseau Wi-Fi adapté. Progressivement, les deux autres sites du groupe, situés à Créteil (94) et Dessines (69) ont également bénéficié de ces avancées. L'enjeu principal de cette évolution consistait à améliorer la qualité du service délivré et à professionnaliser la relation des commerciaux avec leur client. Avec 7.000 clients réguliers et 7.000 prospects, LMC devait pouvoir s'appuyer sur un centre d'appels de qualité basé sur une technologie de pointe.

### → Solutions

#### Un centre de contacts IP performant

Activeo, partenaire de Cisco spécialisé dans les centres d'appels et la gestion de la relation client, a aidé LMC à coupler l'offre Microsoft Dynamics 3.0 déjà en place depuis un an avec l'offre Cisco Connector 3.0. Une solution globale de téléphonie sur IP et de mobilité a ainsi été déployée sur l'ensemble des 3 sites de LMC. La société dispose désormais d'une technologie qui répond parfaitement à ses besoins techniques et de fonctionnement.

### → Bénéfices

#### Maîtrise commerciale et interactivité

LMC dispose à présent d'un centre d'appels efficace, pour une parfaite maîtrise commerciale et un meilleur suivi de la base clients. La reconnaissance du numéro entrant, les remontées de fiche automatiques, la disponibilité immédiate des informations sur le contact permettent une meilleure gestion des appels entrants et sortants. La relation commerciale avec les clients est ainsi améliorée, de même que la relation entre les forces commerciales sédentaires et terrain. La solution Wi-Fi a permis d'améliorer la mobilité au sein de l'entreprise et d'obtenir une meilleure communication entre les centres de dépôts et au cœur de ces derniers.

## Notre client en bref...

### A PROPOS DE LMC

Entreprise de 120 personnes, spécialisée dans le travail du bois et de la menuiserie, LMC se positionne sur un marché milieu et haut de gamme et propose également, au travers de sa filiale Optima, la fabrication et la distribution de produits sur mesure. Disposant de plates-formes logistiques et commerciales en Ile-de-France, dans le Nord et dans le Sud-Est de la France, LMC offre une couverture homogène du territoire national à ses 14.000 clients et prospects, professionnels de l'ameublement, artisans et industriels. Reconnus sur son marché pour son expertise, LMC s'emploie quotidiennement à faire de sa base line, « Toujours une idée d'avance », une réalité pour ses clients.

### SOLUTIONS INSTALLÉES

- Lan + voice gateway
- ToIP sur 3 sites
- 1 call manager 4.2
- 1 solution IPCC Premium
- 1 connecteur CRM
- Wi-Fi pour téléphonie sans fil
- Postes Téléphoniques IP

### LMC (Siège Social)

93, avenue d'Amsterdam  
59910 Bondues  
Tél : 03 20 81 93 50  
Fax : 03 20 81 93 40  
E-mail : contact@lmc.tm.fr  
[www.lmc.tm.fr](http://www.lmc.tm.fr)

**Eric Jacquart**  
Responsable Marketing LMC

### Comment avez-vous sélectionné les solutions Cisco ?

Nous avons déjà identifié Cisco comme un éventuel partenaire pour ses solutions évolutives et avant-gardistes. Notre base line « Toujours une idée d'avance » faisait de cette entreprise un partenaire naturel pour notre projet.

En effet, nous avons toujours souhaité disposer de solutions technologiques de pointe. En dehors de l'aspect moderne que cela implique pour notre image, c'est un véritable enjeu sur notre marché et nous sommes les seuls aujourd'hui à être aussi bien équipés.

De plus, leur partenaire Activeo bénéficiait d'une très bonne connaissance des besoins métier et des problématiques fonctionnelles des entreprises dans le cadre de la relation client. Ce fut un véritable coup de cœur.

### Quelles ont été les grandes étapes du projet ?

Lorsque nous avons choisi de déménager dans nos nouveaux locaux à Bondues, durant l'été 2006, nous en avons profité pour repenser notre système de téléphonie.

Dans un premier temps, nous souhaitions coupler notre solution CRM Microsoft Dynamics, installée en 2005, avec un centre de contacts IP et mettre en place un réseau Wi-Fi au sein de l'entreprise, pour faciliter la communication inter et intra dépôts notamment.

L'implémentation des différentes briques de la solution s'est effectuée entre les mois d'avril et d'octobre 2006 pour l'ensemble des sites.

### Quels étaient les enjeux de ce projet ?

La téléphonie sur IP nous semblait intéressante, en particulier dans le cadre de notre déménagement. Il aurait été dommage de regarder le passé et de conserver une téléphonie plus traditionnelle.

Nous souhaitions tout d'abord améliorer la qualité de notre service client, plutôt que de miser sur la quantité et la productivité. Il nous fallait donc une solution qui facilite toujours plus la vie de nos clients. Pour cela, nous avons besoin d'une solution de téléphonie sur IP capable de s'interfacer avec nos bases de données CRM, afin de remonter les informations clients et de les compléter facilement et en temps réel, pour une meilleure relation téléphonique avec eux.

Dès qu'il y a un appel, le numéro de téléphone est identifié et reconnu, la fiche du client apparaît et le commercial peut ainsi mener un véritable entretien à forte valeur ajoutée.

Par ailleurs, nos commerciaux terrain peuvent se connecter, renseigner la fiche client en rentrant leur nouvelle proposition de prix et remonter leurs informations en temps réel, permettant ainsi à leurs collègues sédentaires d'être plus réactifs.

### Quels sont les bénéfices immédiats que vous retirez de la solution mise en place ?

Outre les bénéfices inhérents au centre de contacts IP : meilleure qualité de la relation client grâce à une meilleure connaissance et maîtrise des comptes, création de fiche client facilitée, augmentation du nombre d'appels sortants... l'ensemble des solutions de téléphonie sur IP et de mobilité ont apportés un certain nombre d'amélioration.

Grâce aux pieuvres IP installées dans les salles de réunion, de nombreuses conférences inter dépôts ont pu être mise en place permettant ainsi plus d'échanges. Grâce aux portables Wi-Fi, les déplacements à l'intérieur des grands bâtiments ne sont plus un problème et les personnes restent joignables.

Toutes ces solutions nous ont permis de gagner en interactivité, aussi bien entre nos équipes sédentaires et terrains qu'avec nos clients et nos prospects.

Notre objectif à court terme étant de disposer d'une véritable force de vente par l'intermédiaire de notre centre d'appels.

## Notre partenaire



Activeo se positionne comme le groupe français de référence dans le conseil et la mise en œuvre de solutions de gestion de la relation client. L'entreprise bénéficie d'une expertise reconnue dans les domaines du centre de contacts et du CRM grâce à ses pôles d'activités en conseil en gestion de la relation clients (Activeo Business Solutions Consulting) et en intégration de solutions technologiques (Activeo Customer Relation Solutions).

Dotée d'une double compétence technologique et métier, Activeo accompagne ses clients en France et à l'international, du conseil à la mise en œuvre.

15, rue du 1<sup>er</sup> Mai  
F 92752 Nanterre cedex  
Tél. : 01 47 86 17 17  
Fax : 01 47 86 07 01  
E-mail : [info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)  
[www.activeo.fr](http://www.activeo.fr)

Retrouvez tous les témoignages clients sur :  
[www.cisco.fr/go/clients](http://www.cisco.fr/go/clients)

Un centre d'appels pour une meilleure qualité de la relation client