



# Une productivité et des services en hausse dopent les recettes

Les communications unifiées Cisco ont réduit les frais et ont augmenté la productivité du personnel ainsi que les ventes au détail de viande

Nom du client : **Good Meat**  
Industrie : **Vente au détail**  
Localisation : **Belgique**  
Taille de l'entreprise : **35 employés**

## Étude de cas

### Résultats

Les bénéfices réalisés par la solution Cisco comprennent :

- **Une hausse de la productivité du personnel et une amélioration du service à la clientèle**
- **Une baisse significative des erreurs de commande de 70% grâce au service de commandes en ligne**
- **Des frais de communication réduits de 2 000 EUR chaque mois**



### Défi Commercial

En Belgique, l'entreprise Good Meat est spécialement reconnue pour sa viande de grande qualité en provenance du monde entier, mais aussi pour son propre bétail : ses vaches Aberdeen Angus.

Toutefois, ses systèmes téléphoniques et informatiques distincts ont lassé ses clients, tout comme les employés de son siège social bruxellois et de ses boucheries bruxelloise et ostendaise.

Près de huit employés travaillaient à temps plein pour traiter les commandes provenant des magasins Good Meat et des points de vente et restaurants que l'entreprise approvisionne à travers le pays. En l'absence d'un réseau de données efficace, la majorité des commandes étaient envoyées par fax et ensuite encodées dans le système de commandes de l'entreprise. Ainsi, une erreur d'encodage pouvait induire une erreur de livraison (par exemple 10 tranches de viande alors que le client en demandait 100).

Les ventes risquaient de diminuer. Chaque magasin prenait ses propres commandes et les clients n'avaient pas toujours la chance d'être servis dès leur premier appel. En effet, l'ensemble des magasins n'étaient pas en mesure de renvoyer les appels vers une ligne disponible rattachée à la société.

### Solution et Résultats

Ces deux dernières années, Good Meat a relevé ses défis en matière de communication grâce à des solutions offertes par les commutateurs, routeurs et téléphones IP Cisco.

L'entreprise profite désormais d'un système informatique et téléphonique intégré dans toutes ses filiales. Les appels sont reçus via une ligne sécurisée Virtual Private Network (VPN) créée sur Internet et évitant ainsi les frais d'appels. Les filiales étant reliées à Internet via l'ADSL, les lignes ISDN coûteuses ne sont plus nécessaires. Grâce à cette connexion entre les filiales, l'entreprise n'affiche désormais plus qu'un seul et même numéro de téléphone pour toutes les ventes et demandes de renseignements. En outre, les appels peuvent être déviés automatiquement vers un téléphone libre.

La plupart des commandes sont maintenant effectuées directement en ligne par les clients. Les commandes sont ainsi plus précises et le personnel administratif peut gérer les ventes de manière plus proactive en appelant régulièrement les clients et en les prospectant de sorte que les recettes sont en hausse.

Le réseau IP ouvre également la porte à de nouvelles installations telles que la caméra de surveillance IP dans tous les locaux. Celle-ci protège le personnel et les biens de l'entreprise.

Les données de la société sont désormais centralisées par le système d'archivage Cisco. L'entreprise est ainsi à l'abri d'une éventuelle perte catastrophique de ses informations.

### Profil du Partenaire

Basé à Bruges, Tokio Group a conçu, installé et soutient la solution de Cisco. L'entreprise, qui s'adresse particulièrement aux moyennes entreprises, offre un service rentable d'appels gratuits grâce à ses liens ADSL.

« La solution de données et d'opérateurs de Cisco n'a pas seulement réduit les coûts, elle a aussi donné un nouveau souffle à notre façon de servir le client. Nous perdons beaucoup moins de temps à gérer la paperasse et en passons beaucoup plus à parler aux gens à propos de leurs attentes sur nos services. »

### Patrick Vanderhaeghe

Actionnaire et Directeur-Général, Good Meat

Pour de plus amples informations sur Cisco, veuillez [cliquez ici](#)