

**Panasonic**  
ideas for life



## **SOLUTION PANASONIC DE CENTRE D'APPELS IP POUR L'UNICEF**

Partenaire d'intégration

**Net Works** 

 **John Lay Electronics**

## VISION ET OBJECTIFS

«Tout le monde se mobilise pour les enfants» telle est la devise de l'UNICEF, organisation caritative mondiale dont les ambassadeurs portent des noms aussi prestigieux que celui de Roger Federer, David Beckham ou Shakira. Comme les 36 comités nationaux, le comité suisse a aussi pour objectif de recueillir des fonds et de soutenir la cause de l'enfance à un niveau international. L'association dont le siège est à Zurich s'y emploie depuis plus de 50 ans et offre ainsi à d'innombrables enfants dans le besoin, un avenir meilleur et une nouvelle joie de vivre. Cette importante mobilisation est uniquement possible grâce à l'aide financière que l'UNICEF reçoit régulièrement de donateurs privés et aux recettes provenant de la vente de cartes et de cadeaux. L'organisation caritative prend les commandes via Internet, par la poste ou par téléphone dans son centre d'appels. Comme la solution de communications existante et le logiciel utilisé jusqu'alors au centre d'appel ne correspondaient plus aux besoins, les responsables du comité suisse de l'Unicef ont invité différents fournisseurs à participer à un appel d'offres.

L'UNICEF a consigné sur un catalogue de demandes internes les fonctions que la nouvelle infrastructure téléphonique et le logiciel devaient remplir. Il s'agissait d'assister au maximum le personnel occupant quelque 10 postes de travail au centre d'appel, dans sa tâche quotidienne afin de pouvoir offrir un service parfait à la clientèle, même aux périodes de pointe, comme pendant la période de Noël.

## DÉCISION

Burkhalter Net Works, partenaire de Panasonic, a élaboré avec John Lay Electronics AG une solution cohérente mettant en œuvre des produits Panasonic, basée sur la téléphonie IP et comprenant un logiciel spécialement étudié pour les centres d'appels. La solution proposée a répondu sur tous les points aux critères internes de décision que l'UNICEF s'était fixés. Le fait notamment que la solution complète venait d'un fournisseur unique a convaincu l'UNICEF. Des représentants de l'organisation caritative sont venus visiter ensuite l'entreprise John Lay Electronics AG, pour assister à une présentation de la solution globale avec ses différentes solutions partielles. Grâce à la compétence des conseils et à l'offre transparente, orientée vers les besoins de l'organisation, Burkhalter Net Works et Panasonic ont remporté le marché. Outre la solution pour le centre d'appels, l'UNICEF a commandé différents produits Panasonic dans le domaine des techniques de présentations destinées aux salles de formation et de conférences. Burkhalter Net Works a également installé ces appareils.

# RAPIDITÉ DU TEMPS DE RÉACTION MÊME AUX HEURES D'AFFLUENCE – UN FACTEUR DÉCI-SIF POUR LA RÉUSSITE DE L'UNICEF

L'UNICEF, organisation caritative en faveur des enfants, aux activités internationales, est représentée en Suisse par le «Comité Suisse pour l'Unicef». L'association caritative est exclusivement financée par les dons privés et la vente de cartes et de cadeaux UNICEF. C'est pourquoi, le centre qui reçoit les commandes, joue un rôle important. L'UNICEF était à la recherche d'une nouvelle solution de télécommunications, orientée vers le futur, pour son site suisse de Zurich. L'organisation caritative en faveur des enfants a trouvé ce qu'elle cherchait dans le système téléphonique IP Panasonic avec logiciel intégré pour centres d'appels.



## SOLUTION

La plateforme innovante KX-NCP1000 de communication réseau et les terminaux de la série NT300 offrent à l'UNICEF la base idéale pour un centre d'appels professionnel. Le serveur ACD (ACD = Automatic Call Distribution) utilise le système élargit ses possibilités notamment pour la distribution automatique des appels. L'UNICEF peut ainsi gérer de façon efficace les appels des clients qui, avec l'aide de ce procédé intelligent, sont dirigés automatiquement vers l'agent qualifié ou les agents disponibles. Le serveur ACD propose aussi, pour un fonctionnement optimisé dans les centres d'appels, différentes fonctions de surveillance. Les paramètres suivants peuvent notamment s'afficher: Les appels entrants, les appels en attente, le dernier appel reçu, tous les appels, les appels auxquels on a répondu, les agents en ligne, etc. En outre, il est possible d'établir des rapports détaillés en fonction des utilisateurs. Ces fonctions permettent de planifier et de configurer le service clients de façon encore plus efficace. Le logiciel Panasonic fourni et dédié aux centres d'appels «Panasonic Communication Assistant Pro» permet d'autre part de relier différentes voies de communication de sorte que par ex., les agents peuvent directement interroger l'écran de leur PC pour obtenir des informations sur la langue parlée et saisir de façon claire et structurée tous les mouvements du trafic téléphonique.

## EXPÉRIENCES

L'UNICEF dispose aujourd'hui d'une solution beaucoup plus simple, souple, fiable et performante pour son centre d'appels, ce qui a permis aux responsables de mieux organiser l'ensemble de l'environnement et de façon plus efficace. Les appels entrants sont répartis automatiquement pour éviter au maximum les temps d'attente pour le client, même pendant les heures d'affluence. Le logiciel «Panasonic Communication Assistant Pro» qui répond de façon optimale aux besoins des agents les aide dans le traitement des appels, notamment pour la numérotation directe à partir d'un PC ou du programme Microsoft Outlook et pour beaucoup d'autres applications. De plus, ce logiciel séduit grâce à la facilité de son installation, au guidage intuitif de l'utilisateur et à son faible entretien.



## CONCLUSION

Tout l'environnement de fourniture Panasonic à l'UNICEF rend efficace pour les agents du centre d'appels, tout comme pour les services administratifs et la direction, le travail simple et efficace. Le nouvel environnement fournit, de plus, à tout moment de précieuses analyses permettant d'optimiser les décisions stratégiques. La clientèle à toujours affaire à un service téléphonique professionnel qui reçoit l'accueil qu'elle mérite.

## MATÉRIEL ET LOGICIEL

- Système Panasonic IP PBX (Internet Protocol Private Branch Exchange) KX-NCP1000
- Système principal pour toutes les applications et les terminaux et connexions au réseau public
- Système KX-NCV200 de centre d'appels avec fonction de messagerie vocale et fonctions de rapport Panasonic
- Terminaux Panasonic de la série NT300
- Solution logicielle pour le client sur PC «Panasonic Communication Assistant Pro»