

TÉMOIGNAGE CLIENT

Voitel



Comment voitel modernise l'espace de travail des entreprises brésiliennes en s'appuyant sur la plateforme Enreach - incluant l'Ucaas, la mobilité et l'intégration MS teams

RÉSUMÉ

L'un des fournisseurs de services TIC les plus innovants du Brésil, Voitel Group, est depuis longtemps l'un des champions nationaux des communications unifiées, offrant une valeur ajoutée tangible à un nombre croissant de clients professionnels de toutes tailles et de tous secteurs. Le partenariat avec Enreach, qui remonte à 2015, a joué un rôle essentiel en ayant un impact sur l'évolution des exigences du marché, en repoussant de nouvelles limites et en assurant la satisfaction des clients. Parmi les faits marquants, citons l'intégration avec Microsoft Teams, apportant une téléphonie améliorée à l'application et aidant les entreprises brésiliennes à adopter des stratégies de communication « mobile first » pour une véritable flexibilité sur le lieu de travail.

**NOS
CLIENTS
LE DISENT
TEL QUEL**

contact that works wonders





PRÉSENTATION DU PROJET

Voitel a près d'un quart de siècle d'expérience dans la fourniture de services technologiques et de télécommunications sur le marché brésilien. Dès ses débuts, il a été un pionnier dans son domaine, effectuant l'un des premiers appels VOIP du pays en 2000, puis franchissant des étapes dans la vidéoconférence et travaillant en étroite collaboration avec de grandes marques. Aujourd'hui, Voitel se positionne comme l'un des principaux fournisseurs d'UCaaS au Brésil, avec une clientèle d'entreprises en forte croissance.

L'offre comprend le trunk SIP, le toll-free, la technologie cloud intégrée, le PBX virtuel et l'intégration de Microsoft Teams. Alors que Voitel peut s'adresser à n'importe quelle taille d'entreprise, la plupart de ses clients sont des entreprises de taille moyenne, avec environ 50 à 300 utilisateurs chacune.

ATTENTES DU MARCHÉ

Voitel a vu l'évolution des exigences des clients se préciser ces dernières années. Le fondateur et PDG de Voitel, Pedro Suchodolski, explique : « Plusieurs aspects animent notre marché en ce moment. Le premier est que depuis la pandémie, de nombreuses organisations ont évolué vers un modèle de travail hybride, où une partie du temps, les employés sont à la maison et les autres jours au bureau. Ils ont donc besoin d'outils de communication et de collaboration qui permettent aux gens de se connecter et de collaborer n'importe où, n'importe quand. Cependant, bon nombre de ces entreprises utilisent toujours des PBX traditionnels sur site, qui sont toujours raccordés à des postes téléphoniques physiques. Ainsi, les employés doivent être au bureau pour interagir efficacement avec les clients, les partenaires, les fournisseurs et les collègues. »

En plus de reconnaître la nécessité de s'éloigner de l'équipement traditionnel pour soutenir un environnement de travail plus moderne, ces entreprises s'orientent également vers le changement en raison des coûts. À mesure que les fabricants cessent de prendre en charge, de fabriquer ou de vendre du matériel vieillissant, cet équipement devient de plus en plus coûteux à entretenir et à mettre à niveau. Par exemple, si les pièces de rechange ne sont pas disponibles, trouver une solution peut être un processus long, coûteux et compliqué.



TRANSITION VERS UN ESPACE DE TRAVAIL CENTRÉ SUR L'IP ET LE CLOUD

Voitel aide ces entreprises à mettre à jour leur technologie de communication tout en offrant des avantages supplémentaires. Nous accompagnons leurs processus de transformation numérique en leur apportant une solution UCaaS, leur permettant d'avoir tous leurs outils de communication accessibles où que soient leurs employés et quel que soit l'appareil qu'ils préfèrent utiliser au bureau, en déplacement, à la maison, à l'hôtel, ou n'importe où ailleurs. »

En outre, Voitel aide également les entreprises qui sont déjà passées aux communications dans le cloud, mais qui ne sont pas satisfaites de ces décisions en raison du manque de fonctionnalités et, par conséquent, d'un retour sur investissement insuffisant. « Il y a une lacune sur le marché que nous pouvons combler, en fournissant des fonctionnalités innovantes, telles que l'intégration avec Microsoft Teams et les CRMs, ainsi que l'enregistrement systématique des appels et les files d'attente ACD, le tout avec une administration selfcare et multi-niveaux. Cela est rendu possible grâce à notre partenariat avec Enreach.

UN PARTENARIAT DE LONGUE DATE

La relation entre les deux sociétés remonte à 2015, lorsque Voitel recherchait une alternative à son ancien fournisseur de technologie IP PBX. « Nous recherchions des fonctionnalités qui n'existaient tout simplement pas. Ensuite, nous avons rencontré Enreach - ou Centile comme on l'appelait alors - et avons pu voir que cette dernière était sur le point de devenir l'un des acteurs les plus innovants du marché, à la fois avec les fonctionnalités déjà existantes, mais aussi celles qui étaient en développement. Je voudrais commenter le travail incroyable accompli par les équipes d'Enreach, qui nous aident toujours lorsque nous avons des projets ambitieux et nous apportent de nouvelles idées. Et nous tenons à remercier tout particulièrement l'équipe de support qui travaille en proximité avec notre service des opérations. »

Pedro ajoute : « Nous aimons également le modèle de licence et le fait que, même en 2015, Enreach for Service Providers ne se concentrait pas uniquement sur l'Europe, mais s'étendait également dans le monde entier. Aujourd'hui, grâce aux acquisitions du groupe, nous avons accès à encore plus d'innovations».



INTÉGRATION TEAMS

Un exemple d'innovation est l'intégration avec Teams, qui correspond bien à la généralisation de Microsoft au sein des entreprises du pays. Pedro explique : « Microsoft est très présent au Brésil ; la plupart des entreprises utilisent Office 365 et Teams pour la collaboration vidéo, le partage de fichiers ou la gestion de projets. Il est donc tout à fait logique d'intégrer la téléphonie dans Teams, afin que ces entreprises puissent bénéficier d'un seul système pour l'ensemble de leurs communications, y compris la réception ou l'émission d'appels. »

Bien sûr, d'autres solutions s'intègrent à Teams, mais le plus intéressant est que nous pouvons connecter toutes les fonctionnalités PBX pour faire de Teams un terminal téléphonique et ajouter les fonctionnalités PBX qu'il n'inclut pas. Grâce à cette intégration, nous pouvons acheminer les appels, disposer d'un enregistrement IVR professionnel, créer des groupes et files d'attente, etc.

Depuis le lancement de l'intégration de Microsoft Teams, son adoption a suivi une trajectoire ascendante et constitue aujourd'hui l'un des piliers de la stratégie commerciale de Voitel dans le pays. Pedro rapporte : « Nous recevons d'excellents feedbacks de nos utilisateurs, qui n'ont désormais qu'une seule interface pour gérer tous leurs besoins de communication, disponible à tout moment, n'importe où et sur tous les appareils. »

MOBILE ET PLUS

Le mobile est un autre domaine sur lequel Voitel concentre son attention, comme l'explique Pedro : « La mobilité est un must aujourd'hui et n'est plus un facteur de différenciation : c'est la façon dont vous la fournissez à vos clients qui fait la différence, et le fait de pouvoir disposer de l'application mobile Enreach, en marque blanche, offre à nos clients de nombreux avantages. Grâce à l'intégration native avec la plateforme Enreach, vous pouvez avoir toutes les fonctionnalités dont vous avez besoin dans la paume de votre main, renforçant notre marque auprès des clients tout en offrant une excellente expérience utilisateurs. Les utilisateurs peuvent passer du mobile au PC et vice versa, et comme il peut y avoir plusieurs lignes sur le même téléphone, ils gèrent séparément leurs identités personnelles et professionnelles. »

SE TOURNER VERS L'AVENIR

Voitel n'est pas le genre d'organisation à se contenter de ses succès et continue de se tourner vers l'avenir pour apporter de nouveaux développements dans les TIC au Brésil. Le partenariat entre Voitel et Enreach fait partie intégrante de cette approche. Selon Pedro, « Enreach positionne la téléphonie au centre de son offre et y a ajouté de nombreuses innovations. Sa plateforme continuera à placer Enreach à l'avant-garde de ce que le futur espace de travail est en train de devenir : la possibilité de se connecter avec n'importe qui, n'importe où, via n'importe quel canal, sur une plateforme unique sans exécuter plusieurs applications logicielles différentes pour tout gérer. Nous sommes fiers d'être un partenaire d'Enreach et de bénéficier des écosystèmes qu'il a créés au fil des ans. Nos deux organisations ont été et continuent d'être parfaitement complémentaires et efficaces. »