TÉMOIGNAGE CLIENT

BCX

Accompagner les entreprises sud-africaines dans leur transformation numérique : la réussite de BCX, favorisée par Enreach UP

INTRODUCTION

BCX, l'un des fournisseurs de services TIC les plus innovants et performants d'Afrique du Sud, s'est donné pour mission de prendre en charge chaque aspect des besoins en informatique et télécommunications de ses clients et de permettre à ceux-ci de tirer parti des avantages de la transformation numérique. Un élément à part entière de l'approche adoptée par BCX est son partenariat avec Enreach, et notamment l'utilisation de la plateforme de communications unifiées d'Enreach "Enreach UP", une plateforme avancée mais néanmoins flexible et facile à gérer qui associe communication, collaboration et productivité.

NOS CLIENTS LE DISENT TEL QUEL

À PROPOS DE BCX

BCX accompagne les entreprises sud-africaines depuis 1996 en leur fournissant une suite complète de services de technologie de l'information et de communication (TIC). L'entreprise a connu le succès dès ses débuts et a fait son entrée à la bourse de Johannesburg avant d'être rachetée en 2015 par Telkom, qui est actuellement le plus grand opérateur d'Afrique du Sud. BCX s'est aujourd'hui donné pour mission de répondre à tous les besoins technologiques de ses clients afin que ceux-ci puissent, à leur tour, se concentrer davantage sur les besoins de leurs propres clients.

Un facteur important de la stratégie de BCX consiste à accompagner ses clients dans leur transformation numérique. Sharon Maasdorp, Directeur de la Division "Collaboration unifiée", chez BCX Afrique du Sud, explique : « Plus nos clients intègrent de technologies numériques et plus ils sont performants. Les communications unifiées sont un point de départ, mais nous pouvons ensuite ajouter des applications numériques, telles que celles permettant d'améliorer l'expérience client, des fonctionnalités de centre de contact, des bots intelligents et des fonctionnalités en libre-service. »

Un aspect essentiel de la stratégie de transformation numérique de BCX consiste à passer de l'environnement traditionnel existant à un environnement de nouvelle génération. Domingos Da Mata, Manager senior en charge du portefeuille "Collaboration unifiée", ajoute : « La migration vers une plateforme plus moderne permet à la fois à BCX et à nos clients d'être plus agiles. Cela nous permet également de commencer à démanteler notre infrastructure existante et à en réduire les coûts et de créer une feuille de route de nouveaux services pour nos clients. »

APPORTER DE L'AGILITÉ

BCX s'est tournée vers Enreach et sa plateforme flexible et avancée de communications unifiées et de contact convergent. « Ce qui a fait la différence pour nous, c'est la culture entrepreneuriale et d'innovation d'Enreach, qui correspond à notre ADN et à notre philosophie. », explique Sharon Maasdorp. « Nous savons que nous pouvons tirer parti de cet esprit d'entreprise et d'innovation au fur et à mesure de notre développement, Enreach nous apporte une plus grande agilité. Avec Enreach, nous pouvons collaborer ouvertement, en travaillant ensemble à la recherche de solutions adaptées au marché, y compris à des besoins de niche très spécifiques. »

« L'équipe Enreach s'est également montrée très arrangeante en procédant à une migration rapide de nos clients. Nous avons déployé la plateforme Enreach dans plusieurs centres de données et dans la mesure où de nombreux clients exigent une souveraineté de leurs données, le déploiement dans notre propre cloud hébergé revêtait une importance toute particulière. Nous avons désormais une plateforme robuste et résistante qui fournit à nos clients le temps de fonctionnement auquel ils aspirent, avec un service entièrement géré depuis BCX. »

PERMETTRE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Le lancement de la nouvelle plateforme a coïncidé avec le premier confinement qui a eu lieu en Afrique du Sud. Au moment où les entreprises devaient fermer leurs bureaux, BCX a donc pu les aider à passer rapidement au télétravail avec l'aide de la plateforme Enreach. « De nombreux clients étaient satisfaits de leur environnement actuel, mais le Covid a sans aucun doute accéléré leur transformation numérique. Maintenant que des modèles de travail hybrides font leur apparition, nous pouvons aider nos clients, qu'ils utilisent la téléphonie mobile ou notre réseau fibre », explique Domingos Da Mata.

« L'expérience d'Enreach en matière de convergence fixe-mobile nous aide également à fournir à nos clients une expérience d'ubiquité dans la mesure où ils peuvent se connecter à tout moment et en tout lieu à partir de n'importe quel appareil et à n'importe quel réseau. Notre philosophie consiste à donner à nos clients cette liberté grâce à notre solution de bout-en-bout. » BCX prend en charge Apple et Android et a réalisé un investissement important afin de garantir la fourniture de combinés à ses clients.

LE CONTACT CONVERGENT

Domingos Da Mata et Sharon Maasdorp estiment par ailleurs tous deux que la vision d'Enreach consistant à faire converger ses solutions de contact est parfaitement en phase avec l'approche de BCX. « L'informatique et les communications sont nos deux domaines de spécialité et l'un de nos points forts est notre réseau de données, que nous avons fait évoluer en une architecture convergente qui intègre la mobilité grâce à la plateforme Enreach », explique Domingos Da Mata.

« Pour nous, la convergence des différentes formes de contact revient à simplifier les choses pour nos clients, en leur fournissant une seule et même solution intégrée qu'ils peuvent utiliser dans différentes applications et sur différents réseaux et appareils et en concluant un unique accord sur les niveaux de service. », ajoute Sharon Maasdorp. « Ils peuvent ainsi consacrer plus de temps à leur métier sans avoir à gérer de multiples réseaux et applications. »

- BCX cite également les capacités de personnalisation et d'intégration de la plateforme Enreach. « Nous étudions actuellement l'intégration à Microsoft Teams d'Enreach et nous avons hâte de commercialiser les services de bot et de centre de contact d'Enreach », déclare Domingos Da Mata. « De nombreuses entreprises n'ont pas besoin d'une solution de centre de contact dédiée, mais ont quand même des besoins en matière de service client, y compris via de nouveaux canaux tels que WhatsApp et Telegram. Nous pensons donc que ce secteur devrait connaître une forte croissance dans les années à venir. »

  « BCX correspond exactement au type d'opérateurs avec lesquels nous avons envie de travailler : orienté clients, tourné vers l'avenir et prêt à saisir les opportunités, en particulier en matière de contact convergent et de mobilité, que ce marché en pleine évolution offre. Nous nous réjouissons d'accompagner la réussite et le développement de BCX dans la durée », ajoute Bertrand Pourcelot, Directeur Général d'Enreach for Service Providers.

UNE APPROCHE SPÉCIFIQUE EN MATIÈRE DE MIGRATION

La migration est un processus continu et lorsque la date de renouvellement des contrats de ses clients approche, BCX leur présente les différentes options possibles. « Nos clients sont à différents stades de leur transformation numérique et nous ne les obligeons pas à prendre des décisions : cela doit se faire en fonction de leurs préférences. », explique Sharon Maasdorp. « Au lieu de cela, nous adoptons une approche de partenariat et travaillons avec eux de sorte que lorsqu'ils sont prêts à migrer, le processus se déroule dans les meilleures conditions possibles. »

BCX fait incontestablement forte impression sur le marché sud-africain où elle est à l'avant-garde en matière de transformation numérique réalisée de manière flexible, agile et innovante tant pour les entreprises que leurs utilisateurs finaux. Et Sharon Maasdorp de conclure : « Enreach a pour ambition de devenir un leader du marché et nous avons pour ambition de devenir le principal opérateur d'Afrique du Sud dans le domaine de la collaboration unifiée. Nous sommes des partenaires très en phase, qu'il s'agisse du cheminement que nous suivons ou de la façon dont nous apportons ensemble notre aide aux utilisateurs professionnels. »