



GO ON
STEP BY STEP



Peter El Benna, Solution Sales
T&N Telekom & Netzwerk AG

Des solutions de communication brillantes pour Microdiamant AG

C'est non loin du lac de Constance, à Lengwil, que se trouve le siège principal de Microdiamant AG. L'allure inhabituelle du bâtiment de bureaux indique d'entrée de jeu que les frères Daniel et Martin Spring, troisième génération de directeurs, ne sont pas prêts à faire de concessions sur la qualité de leurs solutions dans le domaine des abrasifs haut de gamme. Ceci passe par la fabrication de microparticules de diamant selon des procédés spéciaux. En tant que leader de ce marché sur le plan technologie, l'entreprise se doit de posséder une solution de communication adéquate parfaite.

>>> La fièvre du diamant

Le moteur des performances extraordinaires de Microdiamant est sa «fièvre du diamant», autrement dit, l'orientation générale de l'ensemble de l'entreprise sur le développement de produits de haute qualité et de services spécifiques au client. Pour ce faire, l'entreprise met au point - du briefing jusqu'à la livraison - des solutions adaptées aux besoins qui permettent au client d'obtenir des performances de haut niveau dans ses propres procédés de production. Microdiamant traite aussi bien des diamants synthétiques que naturels pour les transformer en microparticules d'une granulométrie précise de 0 à 50 nanomètres pouvant aller jusqu'à 60 à 80 microns, qui sont ensuite utilisées entre

autres pour le polissage d'articulations artificielles de hanche, de billes de stylos bille, de disques durs ou de fraises de dentiste. Les tailles échelonnées à progression particulièrement fine de la microparticule de diamant sont adaptées avec précision au procédé de fabrication visé et permettent d'obtenir des qualités de surface précisément définies tout en ayant des temps de traitement optimaux. <



GO ON
STEP BY STEP



>>> Des processus interactifs destinés à encourager l'innovation dans les performances

Étroitement liée à la qualité des produits et des solutions, la qualité de la communication joue un rôle important, tant avec le client qu'en interne. Notamment la mise en place du processus ou l'optimisation du processus de fabrication chez le client exigent une concertation intense, qui doit avoir lieu dans des délais brefs et porter sur tous les aspects à la fois. «Nous devons connaître et reconnaître nos clients. Lorsque le client appelle, toutes les informations doivent être disponibles immédiatement. Chez nous, la qualité est un aspect décisif - y compris dans le conseil!»: voici l'exigence claire de Daniel Spring, qui, avec son frère Martin, dirige l'entreprise depuis 1999. <

>>> Les services et produits haut de gamme de T&N

Microdiamant pose de hautes exigences à ses partenaires. «Nous voulions avoir dès le départ un haut degré d'automatisation pour pouvoir nous concentrer sur nos clients et notre activité principale. Par ailleurs, la solution devait s'intégrer dans les exigences sévères de notre gestion de la qualité», se souvient Daniel Spring en évoquant le briefing dont T&N avait alors fait l'objet.

Pour D. Spring, la collaboration avec T&N était un cas idéal, car outre la compétence de T&N quant à l'élaboration d'une solution, l'entreprise apportait également un haut niveau de compréhension vis-à-vis des exigences de Microdiamant. Afin d'écartier tout risque, la solution de communication VoIP a été testée sous forme d'installation de démonstration avec des terminaux directement dans les locaux de T&N à Dietlikon. Ceci a permis de vérifier le bon fonctionnement de toutes les fonctionnalités, notamment de l'assistante, qui est responsable du suivi du numéro principal chez Microdiamant. Les co-entrepreneurs (c'est ainsi que D. Spring désigne les collaborateurs les plus performants chez Microdiamant) ont été eux aussi impliqués. Ils accompagnent chacun un lot de production tout au long du processus de fabrication et se déplacent au sein de toute l'entreprise. C'est pourquoi ils ont besoin, outre leur téléphone de bureau, d'un appareil DECT garantissant un haut confort d'utilisation.

La fonctionnalité de ce que l'on appelle le pairage permet de relier un appareil IP à tout téléphone portable DECT ou GSM de son choix: lorsque l'appareil est appelé, le téléphone et le portable connecté sonnent tous les deux, l'appel peut donc être pris sur l'un et l'autre des téléphones.



GO ON
STEP BY STEP

Si l'appel n'est pris sur aucun des deux téléphones, une transmission se met en place conformément aux règles déterminées auparavant et l'appel arrive alors par ex. sur la boîte vocale. Une connexion du système téléphonique au moyen d'une solution CTI assure l'intégration du téléphone et du PC. Ainsi, les numéros de téléphone provenant d'un registre central MS Exchange sont chargés et composés directement à partir d'un navigateur internet, et les appels manqués sont signalés sous forme de courriels. <

>>> La valeur ajoutée au premier plan

Le confort facilite non seulement le maniement mais augmente durablement la vitesse de réaction. Les adaptations de la configuration peuvent être réalisées simplement et rapidement dans l'entreprise. Dans le cas d'exigences complexes, T&N aide Microdiamant via l'assistance à distance ou installe un nouveau logiciel. Ainsi, 80 % des exigences peuvent être mise en œuvre efficacement et dans des délais brefs. L'intégration de la solution dans le système CRM viendra ajouter de nouveaux atouts à l'installation et tirera parti de l'ensemble des potentiels de l'installation. Autre aspect brillant: la sécurité de l'investissement, qui, à l'ère de la convergence, permet une vaste intégration de l'informatique. <

Prestations et étendue du projet

Chez Microdiamant, la solution utilisée est la suivante: **central, plateforme téléphonique IP Office 500 d'Avaya** - Élément particulier de cette solution:

- intégration téléphone fixe / mobile (solution «numéro unique»)
- CTI (couplage téléphonie-informatique) avec Exchange et Salesforce.com
- DECT par le réseau IP
- adaptation du câblage au réseau VoIP interne

Atouts pour Microdiamant

- très grande facilité d'utilisation de l'installation grâce à l'intégration CTI
- configuration aisée de l'installation téléphonique (par ex. modifications de nom, création de groupes, etc.)
- un seul numéro pour les collaborateurs ayant un raccordement à la téléphonie fixe et mobile
- intégration rapide, fiable et réussie de la solution en l'espace de très peu de temps
- stabilité et disponibilité élevées
- installation compétente et soignée

Un soutien optimal de la part de T&N

- excellente connaissance des processus commerciaux
- donneur d'idées pour un développement ultérieur de la solution en commun