



« *innovaphone myApps est une solution idéale pour le télétravail et le travail à distance. Nos commerciaux sont ravis de pouvoir utiliser partout la solution de communication complète (...)* »

Ronnie Straub, Responsable Support System Engineer chez JUMBO

Les magasins de bricolage JUMBO sont un véritable paradis pour les professionnels et amateurs de bricolage en Suisse et emploient environ 1 500 personnes sur 40 sites. L'ancien système de téléphonie classique qui gère la communication de l'entreprise a été remplacé par une installation innovaphone myApps avec solution de centre d'appels intégrée.

Les magasins JUMBO, dont le siège social est à Dietlikon en Suisse, avaient établi un cahier des charges précis auquel devait répondre la nouvelle solution de communication : une solution pérenne et durable, rentable et facile à utiliser, avec un poste opérateur POPC intégré et embarquant une solution d'assistance à la clientèle. Une analyse de marché et surtout la recommandation du partenaire intégrateur « T&N ICT Solutions » ont favorisé l'environnement de travail collaboratif myApps d'innovaphone. « T&N avait déjà fait dans le passé quelques expériences satisfaisantes avec les solutions innovaphone. Par ailleurs innovaphone a su nous convaincre avec un bon rapport qualité-prix et un système tout-en-un très compact », affirme Ronnie Straub, Support

System Engineer chez JUMBO et responsable de la restructuration avec la solution innovaphone.

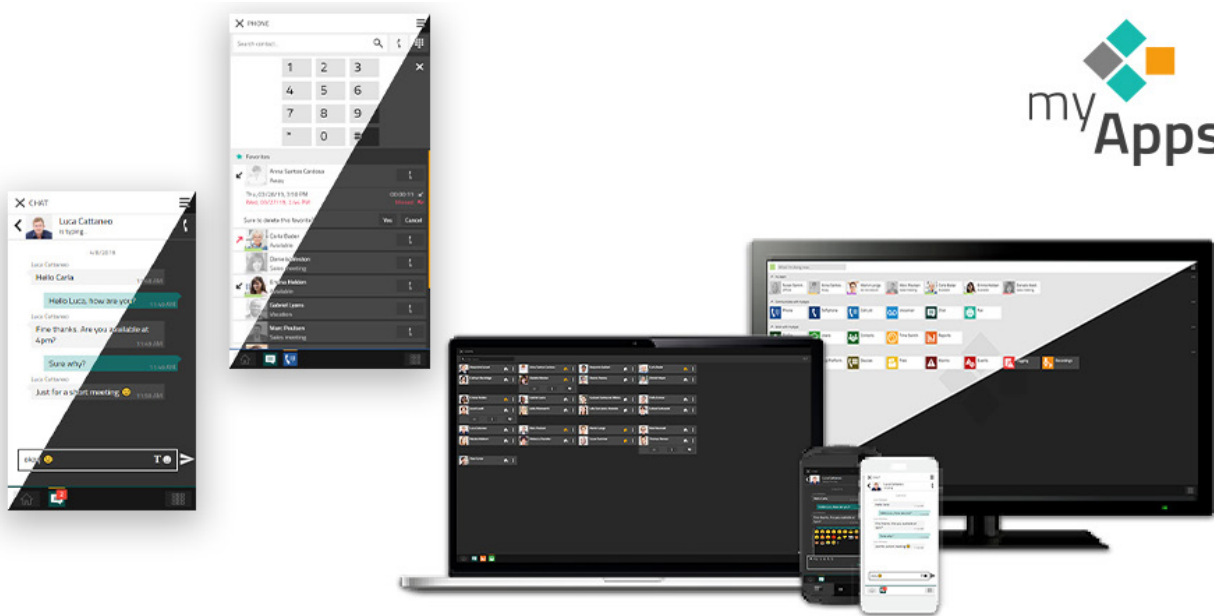


« *Contrairement à de nombreux autres systèmes comparables, aucun serveur supplémentaire n'est nécessaire* », poursuit-il.

Peu de temps après le déploiement de la solution innovaphone avec l'installation des téléphones IP innovaphone et de myApps, de nombreux employés chez JUMBO ont été contraints par la pandémie de passer du jour au lendemain en mode télétravail. C'est là que la restructuration avec myApps s'est révélée être un grand avantage : quel que soit l'appareil utilisé - smartphone, ordinateur portable ou PC à domicile - myApps offre toujours la même gamme de fonctionnalités et la même convivialité simple et intuitive. La solution existante de centre d'appels a pu être intégrée



IP-Telefonie by innovaphone Gestion simplifiée et solution de télétravail idéale



« (...) Par ailleurs innovaphone a su nous convaincre avec un bon rapport qualité-prix et un système tout-en-un très compact. »

Ronnie Straub, Responsable Support System Engineer chez JUMBO

organiquement dans l'environnement myApps, de sorte que le service clientèle de JUMBO a accès à toutes les applications de centre d'appels courantes, telles que reporting, transfert et enregistrement des appels.

Le département informatique de JUMBO utilise myApps pour les administrateurs, avec de nombreuses applications de gestion et d'administration, accessibles à partir d'un logiciel central, le passage fastidieux d'un programme à un autre appartenant ainsi au passé. Ces outils de gestion s'étendent de l'App Platform Manager, qui permet d'installer et d'administrer des applications, à l'App Devices, qui permet de gérer tous les appareils intégrés à l'infrastructure de communication, en passant par des applications de surveillance importantes telles qu'Alarm App et Events

App. Cette plateforme de gestion simplifiée s'est avérée très précieuse, surtout en cette époque de pandémie, où de nombreux employés tout comme le personnel informatique doivent télétravailler à domicile.

Interrogé sur la satisfaction de la chaîne de magasins de bricolage JUMBO à propos du système innovaphone, Ronnie Straub répond : *« innovaphone myApps est une solution idéale pour le télétravail et le travail à distance. Nos commerciaux sont ravis de pouvoir utiliser partout la solution de communication complète, disponible à l'identique sur leurs smartphones comme sur leurs tablettes. Quant au département informatique, il bénéficie d'une administration simplifiée et accélérée pour toutes les tâches de gestion courantes. »*