



Stemmer Distribution réduit ses coûts tout en améliorant l'expérience de ses clients



En centralisant ses communications, le groupe réduit ses coûts de moitié

Fondé en 1978, Stemmer Distribution est le plus grand distributeur de produits dentaires en France. Il fournit à l'ensemble des professionnels de santé du secteur dentaire des consommables, des produits de laboratoire, du matériel ainsi que des services de réparation. Afin de servir au mieux leurs clients, les collaborateurs doivent restés joignables facilement et rapidement. D'où la recherche d'une nouvelle solution de communication plus moderne qui réponde à tous les besoins de joignabilité et de mobilité.

Fin 2020, Stemmer Distribution a lancé un programme d'harmonisation des solutions de communication des entités du groupe avec pour objectifs de moderniser et de simplifier son architecture et de rationaliser les coûts tout en améliorant l'expérience utilisateur.

Dans le cadre de ce programme, Stemmer Distribution a fait appel à Artelcom pour réaliser un audit technique et fonctionnel de l'ensemble de l'infrastructure de communication existante sur le périmètre France. Les conclusions de cet audit ont permis d'identifier les différentes stratégies d'évolution des systèmes de communication pour les 250 collaborateurs répartis sur six business units en France.

ENJEUX

- Définir une nouvelle solution de communication mutualisée, flexible et sécurisée pour l'ensemble des entités du Groupe
- Rationaliser les coûts télécoms avec une nouvelle solution de communication

BENEFICES

- Une expérience homogène pour tous les clients et les collaborateurs grâce à une solution unique
- Gestion et administration simplifiées pour la DSI Groupe afin qu'elle puisse se concentrer sur des projets stratégiques
- Amélioration de l'expérience client
- Coût par utilisateur diminué de 50%

SOLUTION

- Avaya Cloud Office® by RingCentral

Le choix de la solution de cloud public Avaya Cloud Office®

Le choix de Stemmer Distribution s'est porté sur la solution UCaaS d'Avaya, Avaya Cloud Office, qui répondait parfaitement au cahier des charges du groupe.

« Nous avons envisagé de migrer vers une solution en mode hébergé dans un datacenter. Cependant, le retour d'expérience de notre prestataire Artelcom, nous a convaincus de la fiabilité et de l'ergonomie de la solution de cloud public Avaya Cloud Office. » explique Alexandre Sicard, Responsable Infrastructures de Stemmer Distribution.

« En quelques mois, nous sommes passés d'une infrastructure vieillissante et coûteuse à une solution cloud innovante et performante »

Un déploiement progressif

Les équipes d'Artelcom et d'Avaya ont accompagné Stemmer Distribution sur l'ensemble du programme planifié sur une période de 9 mois. Le déploiement de la solution a été réalisé en quatre phases comprenant 14 sociétés réparties sur six sites. Il a débuté par les sites de petites tailles pour aboutir sur le site principal situé à Tremblay en France. « Les équipes projets d'Artelcom ont été de très bon conseil tout au long de notre projet, nous avons bénéficié d'un accompagnement sur mesure et d'une expertise parfaite de la solution. Leur compétence et leur proximité ont été de véritables atouts pour assurer une migration fluide », ajoute Alexandre Sicard.

Un excellent taux d'adoption pour d'excellentes expériences

Les collaborateurs ont adopté très rapidement la solution Avaya Cloud Office. La solution est intuitive, simple d'utilisation et répond parfaitement à leurs besoins de mobilité. Elle est également simple à administrer ce qui procure un réel gain de temps au quotidien pour l'équipe support de la société. Les collaborateurs sont équipés en majorité de softphones, les 10% restants disposent de postes téléphoniques adaptés à des fonctions spécifiques. Les équipes au sein des entrepôts utilisent également la solution sur leurs téléphones portables via une infrastructure wifi, une solution qui s'avère beaucoup plus économique que l'ancienne infrastructure de mobiles DECT.

Une économie de 50% sur les coûts annuels récurrents

« Conformément à nos attentes, notre budget télécoms annuel a été divisé de moitié grâce à la solution Avaya Cloud Office. Avec plusieurs mois de recul, nous sommes pleinement satisfaits de la solution qui nous a permis d'atteindre les objectifs fixés : améliorer l'expérience collaborateur tout en optimisant nos coûts » ajoute Alexandre Sicard.

Fort du succès rencontré sur la France, Stemmer Distribution pourrait envisager de déployer la solution Avaya Cloud Office sur les autres organisations européennes pour leur faire bénéficier de cette solution moderne.

A propos d'Artelcom

Entreprise de Services du Numérique dédiée à la relation clients depuis plus de 30 ans, Artelcom vous apporte une expertise technologique et fonctionnelle complète alliant conseil, intégration et services managés autour des systèmes d'information.

Partenaire de votre transformation digitale de par sa vision innovante, Artelcom s'engage aux côtés de vos équipes techniques et métiers pour assurer l'intégration des outils de communications unifiées et de relation clients afin qu'ils deviennent un facteur central de croissance et rentabilité.

Qu'il s'agisse de définir une stratégie IT et conduire le changement, intégrer une solution, gérer un projet, ou assurer le maintien en conditions opérationnelles de vos infrastructures, Artelcom vous accompagne pour concevoir des expériences clients optimales en accord avec vos exigences métier et le comportement digital de vos clients.



A propos de Stemmer Distribution

Le Groupe Stemmer Distribution est le plus grand distributeur de produits dentaires en France.

Il fournit à l'ensemble des professionnels de santé du secteur dentaire, des consommables, des produits de laboratoire, du matériel, ainsi que des services de réparation de matériel.

Créée en 1978 par Armand Stemmer, l'entreprise a connu une forte croissance, et s'est depuis implantée sur 8 marchés européens : Portugal, Espagne, Italie, Royaume-Uni, Belgique, Suisse et Pays-Bas. Le Groupe Stemmer, dirigé par Vivian Stemmer (CEO), s'organise autour de trois Business Groups : Distribution, Innovation et Digital.

En quelques mois, nous sommes passés d'une infrastructure vieillissante et couteuse à une solution cloud innovante et performante. »

—**Alexandre Sicard**, Responsable Infrastructures de Stemmer Distribution.

A propos d'Avaya

Les entreprises se définissent à travers les expériences qu'elles proposent et, chaque jour, des millions d'expériences voient le jour grâce à Avaya. Depuis plus d'un siècle, Avaya aide les organisations du monde entier à atteindre leurs objectifs - en créant des expériences de communication intelligentes pour les clients comme pour les collaborateurs. Avaya développe des solutions ouvertes, convergentes et innovantes afin d'améliorer et de simplifier les communications et la collaboration - dans le Cloud, via des infrastructures en propre ou de manière hybride. Pour faire croître l'activité de ses clients, Avaya s'est engagé à innover, à bâtir des accords stratégiques et à se focaliser sur l'avenir. Avaya est le partenaire technologique en qui les entreprises peuvent avoir confiance pour les accompagner afin d'offrir des expériences qui comptent. www.avaya.com/fr