



Pourquoi Altus Conseils a confié ses communications unifiées à Linkt

Groupe d'expertise comptable et de commissariat aux comptes, Altus Conseils compte six implantations dans le Nord-Pas-de-Calais, pour une soixantaine de collaborateurs dirigés par trois experts-comptables associés. Les clients du cabinet sont essentiellement des TPE/PME de la région. Le cabinet a décidé de revoir sa stratégie télécoms suite à un incident technique particulièrement mal géré par son opérateur, comme l'explique Olivier Dubrulle, associé : « les communications sont un sujet critique pour un cabinet tel que le nôtre, et nous avons vécu une situation très compliquée avec notre opérateur. Nous avons dû déplorer une semaine complète d'indisponibilité de lien SDSL, des prestataires qui se renvoient la balle entre eux ».

Suite à cette situation très pénalisante pour l'entreprise, les dirigeants d'Altus Conseils ont souhaité n'avoir plus qu'un seul interlocuteur face à eux, pour faciliter la gestion des communications.

publicité

“Avec six sites, nous avons six fois la problématique de la téléphonie, avec des opérateurs différents”

Olivier Dubrulle explique sa démarche : « avec six sites, nous avons six fois la problématique de la téléphonie, avec des opérateurs différents et des difficultés à savoir vers qui nous tourner en cas de défaillance, et des prestataires réseau, téléphonie et internet qui se renvoyaient la balle. C'était à chaque fois un casse-tête pour nous car nous n'avons pas une personne dédiée à gérer ces prestataires. Donc, à chaque fois nous avons à chercher quels sont les bons interlocuteurs pour débloquer la situation, ce qui nous prenait du temps et de l'énergie ».

La téléphonie et l'accès internet sont absolument essentiels pour l'activité au quotidien d'un cabinet comptable, et même si l'e-mail monte en puissance, le téléphone reste le lien privilégié avec les clients. La téléphonie est à la fois critique pour l'activité du cabinet mais la qualité de la prise d'appel est extrêmement importante pour son image. Un numéro en dérangement que les clients ne peuvent plus joindre et c'est l'image de l'entreprise qui est engagée, de même que de ne pas pouvoir mettre de message d'absence lorsque le cabinet est fermé. Au-delà de la téléphonie, la connectivité internet est devenue critique pour Altus Conseils car sans connectivité internet, l'outil de production est à l'arrêt.

Pratiquement tous les sites de l'entreprise bénéficient aujourd'hui d'un accès fibre, hormis de petits bureaux pour lesquels le SDSL reste suffisant. Le déploiement de la plateforme Linkt n'a pas été accompagné de réflexion sur le volet matériel. « Linkt se charge de gérer tous les opérateurs d'infrastructures et sous-traitants. C'est un atout car nous n'aurions pas pu fibrer tous les bureaux si nous avions fait le choix d'un opérateur d'infrastructure unique qui n'est pas nécessairement présent sur tous les sites », indique Olivier Dubrulle.

Une proximité avec l'opérateur, un critère clé pour une PME

Devant l'importance prise par les communications unifiées dans l'activité au quotidien du cabinet, les dirigeants d'Altus Conseils ont cherché un prestataire qui puisse prendre en charge l'ensemble de cette problématique, et n'avoir plus qu'un seul interlocuteur pour gérer tous les intervenants amenés à intervenir en cas d'incident. « Nous avons choisi Linkt, nous sommes allés les voir et je connais personnellement les personnes qui s'occupent de nous. C'est quelque chose d'important pour nous », explique Olivier Dubrulle.

Autre aspect important dans le choix de la solution UCaaS de l'opérateur, la plateforme en ligne qui permet aux dirigeants de gérer l'ensemble de la téléphonie, superviser les accès de l'ensemble des sites géographique et ouvrir un ticket d'incident d'un simple clic. « Cette approche plateforme allège énormément les tâches d'administration.

La plateforme en ligne nous permet de gérer la connectivité internet de l'ensemble de nos sites ainsi que la téléphonie qui passe par les mêmes liaisons, ce qui est une source d'économies structurelle. La plateforme permet aussi de gérer les postes téléphoniques ainsi que les messageries de chacun. »

Téléphonie entièrement pilotée via le web

La téléphonie de l'entreprise est ainsi entièrement pilotée via le web. Il est possible de rerouter les appels d'un collaborateur absent sur un autre poste en deux clics, de même que configurer que tous les postes sonnent lorsqu'un appel extérieur arrive sur un petit site.

« C'est le genre de configuration que nous n'avions jamais réussi à mettre en place avec nos prestataires

précédents. L'interface est simple d'utilisation et compréhensible par tous. Il n'y a pas besoin d'appeler le support pour rerouter la ligne d'un collaborateur absent, de même que chacun peut très facilement modifier son message d'absence, etc. Cela peut sembler évident, et pourtant dans le monde de la téléphonie ça ne l'est pas du tout. » Ces manipulations sont aujourd'hui bien comprises par des collaborateurs déjà habitués à le faire pour leur messagerie électronique.

Une approche "self-service" de plus en plus privilégiée

« La plateforme web d'administration de Linkt a été mise à jour récemment. Son ergonomie a été encore améliorée et il faut continuer les développements dans ce sens », note Olivier Dubrulle. Il ajoute qu'il « faut rendre des fonctionnalités complexes plus intuitives encore car il faut que le client et le collaborateur puissent faire seul un maximum de manipulations sans avoir recours à l'assistance, même si celle-ci est très efficace ».

L'interface d'administration de la plateforme de communications unifiées permet d'aller vers une approche self-service dans la configuration des services télécoms, une approche particulièrement pertinente pour les PME lorsque l'ergonomie et la simplicité d'utilisation sont au rendez-vous.

Altus Conseils ne gère pas de flotte de téléphones portables professionnels mais, en cette période de confinement, 90 % des collaborateurs utilisent la fonction de routage d'appels pour transférer leur ligne sur leur mobile personnel. Pour l'instant, Altus Conseils n'a pas fait le choix de pousser ses collaborateurs à déployer le softphone Linkt.

Disposer d'une telle plateforme de communications unifiées a permis au cabinet de vivre le premier confinement lié à la pandémie de coronavirus de manière plus sereine. Le dirigeant souligne : « même si je ne suis pas convaincu que le télétravail soit la forme de travail la plus optimale, les renvois d'appels nous ont permis de fonctionner de la même manière qu'avant.

Un gain de temps extraordinaire

Les secrétariats fonctionnent normalement et n'ont qu'à composer les numéros abrégés internes pour renvoyer les appels vers les bons interlocuteurs, qui ont saisi eux-mêmes le numéro de téléphone de leur mobile ou de leur domicile.

Lorsqu'un collaborateur revient ponctuellement au bureau pour une journée de travail, il annule lui-même le renvoi puis le rétablit en partant. C'est totalement transparent pour les secrétariats ». Olivier Dubrulle estime aujourd'hui que cette gestion web de l'ensemble de son infrastructure de communication représente un gain de temps extraordinaire.