



«Depuis que notre service a gagné en réactivité, nos clients profitent pleinement de leurs vacances d'hiver.»

Gian Marco Menzli
Propriétaire de Menzli Sport

Menzli Sport: Smart Business Connect et Business Network Solutions

Unis par le sport et le réseau

Menzli Sport est une entreprise familiale dont le siège est basé à Illanz et qui possède plusieurs magasins dans l'Oberland grison. En fonction de la saison, elle emploie entre 25 et 50 collaborateurs. En hiver, les sports d'hiver sont rois, tandis que l'été est consacré aux vététistes et autres adeptes de la montagne.

Le défi: des attentes élevées en matière de service à la clientèle

La société Menzli Sport propose ses prestations sur plusieurs sites. Un client peut donc parfaitement louer des skis à Vella et les rendre à Obersaxen en fin de journée, sur l'autre versant de la montagne.

«Notre plus grand souci avec l'ancien système était que les données n'étaient pas toujours transmises à temps à l'autre site. La synchronisation était trop longue», déplore Gian Marco Menzli.

Par le passé, Menzli Sport faisait appel à plusieurs interlocuteurs pour l'informatique et la téléphonie; les responsabilités n'étaient pas toujours bien établies. L'infrastructure était basée sur des systèmes disparates, et les frais d'exploitation étaient difficiles à évaluer. La situation ne pouvait plus durer. Le remplacement d'un système centralisé approchant, l'entreprise familiale a décidé de franchir le pas et de renouveler l'ensemble de son réseau informatique et de ses moyens de télécommunication.

La solution et le résultat: davantage de réactivité et de temps à consacrer aux clients

Les sites sont raccordés entre eux au sein du réseau d'entreprise, et tous les magasins sont reliés à la même solution de communication.

Grâce au réseau informatique basé dans le cloud, les collaborateurs de Gian Marco Menzli disposent tous des mêmes informations, quel que soit le site sur lequel ils se trouvent. Le chef d'entreprise a défini ses exigences envers la nouvelle infrastructure en collaboration avec son partenaire informatique régional: «Je peux collaborer avec mon partenaire de confiance local, tout en bénéficiant de l'infrastructure Swisscom.» Outre le réseau de téléphonie, la communication entre magasins est assurée par Unified Communications and Collaboration (UCC), une solution de communication réunissant des canaux tels que la téléphonie, les conférences online, le partage d'écran, la messagerie instantanée et les échanges de données.

«Cette nouvelle solution de communication nous aide à réagir plus rapidement aux demandes de nos clients. C'est un atout majeur dans les situations stressantes. Lorsque l'informatique fonctionne sans accroc, nos collaborateurs ont davantage de temps à consacrer aux clients», résume Gian Marco Menzli. Une nouvelle infrastructure qui présente aussi des avantages économiques indéniables, puisque l'entreprise dispose d'une bonne vue d'ensemble des coûts. Au lieu de dépenser des sommes variables pour exploiter son propre système, elle s'acquitte de frais fixes mensuels.

Plus d'informations sous

www.swisscom.ch/pme