

CONCEVOIR LES SYSTÈMES QUI RELIENT LES HOMMES

L'effervescence qui touche le Grand Est n'est plus l'apanage du champagne et des vins d'Alsace... La région profite aujourd'hui d'acteurs, ancrés de plain-pied dans la transition digitale qui frappe notre époque. En témoigne la société Quonex Alsatel, intégrateur privilégié d'Alcatel-Lucent Enterprise. Discussion avec Enis Muslic, PDG Quonex Alsatel et Laurent Biehler, Directeur de clientèle Alcatel-Lucent Enterprise.

Informations Entreprise :
Quels sont les nouveaux enjeux auxquels les entreprises doivent faire face ?

Enis Muslic : Le Covid-19 est bien évidemment un événement incontournable. Cela a provoqué une augmentation d'agents contacts connectés, et avec, une multiplication des besoins concernant

la centralisation de l'information.

Laurent Biehler : À cela, s'ajoute mécaniquement un besoin central, l'ajout de nouveaux médias. Ce nouveau paradigme induit une volonté d'uniformiser et d'optimiser les processus de communication, le tout à travers une approche omnicanale.

I.E : L'entente entre vos deux entités tient-elle justement compte de ces nouvelles exigences ?

Enis Muslic : Cela fait maintenant des années que nous nous associons au savoir-faire d'Alcatel-Lucent Enterprise. C'est un partenariat historique, dans tous les sens du terme, qui s'inscrit dans le cadre d'un projet commun lié à la création d'une nouvelle solution à part entière. En somme, une véritable union éditeur-

intégrateur, pour la mise en place d'un applicatif permettant la réception des flux médias.

Laurent Biehler : Quonex Alsatel est pour nous un acteur clé de notre réussite. Parmi nos partenaires, la société présente d'ailleurs le plus haut niveau de certification. Son expertise est à la base de notre déploiement et de notre développement dans le Grand Est.



Enis Muslic et Laurent Biehler

Bio express Quonex Alsatel

- **1947** : création de la société Alsatel
- **2018** : reprise de la société par les salariés sous forme de Scop (société coopérative et participative).
- Quonex Alsatel intègre des solutions basées sur une association logiciels et matériels et accompagne les entreprises dans la transition digitale.

Chiffres clés

- **4 univers** : Voix et données, Applications, Opérateur, Sécurité
- **Une gamme de services à 360 degrés** : conseil, audit, installation, réalisation et maintenance à long terme
- **4 agences** : Strasbourg, Mulhouse, Nancy, Metz
- **64 collaborateurs**
- **6000 clients**
- **7,4 M€ CA**

I.E : Un socle inamovible, qui vous a ainsi permis de mettre sur pied votre dernière solution, ALE CONNECT ?

Laurent Biehler : Tout à fait. La première version de cette solution se concentrait sur les canaux historiques qui composaient alors le quotidien des entreprises. Mais aujourd'hui, ces canaux ont très largement évolué. La partie logicielle a pris le dessus. Nous avons donc mis au point un outil de centre de contact qui prend en compte ce nouveau paradigme, avec l'intégration d'autres flux. Voix, Mail, Tchat, Réseaux Sociaux, WhatsApp... bref, une couverture totale !

Enis Muslic : Tous ces médias sont gérés de manière consolidée, afin d'optimiser le travail des collaborateurs, et ce tout en profitant de l'historique total des informations, dans un seul



outil ; encore une fois, de l'omnicanalité ! Cette solution a ainsi été testée et éprouvée avec l'aide d'un client. Cela fut un succès, et désormais, place au déploiement !

I.E : Cette proposition correspond donc à une amélioration d'un produit déjà existant ?

Laurent Biehler : C'est justement cela qui va permettre de pérenniser les investissements de nos clients déjà équipés de notre solution. Nous venons ici simplement enrichir la solution, via des données Cloud. Cela permet ainsi un déploiement rapide, sécurisé, et une connexion facile.

Enis Muslic : Nous touchons ici au cœur des métiers de nos clients, nous rentrons véritablement dans leur système. Nous souhaitons ainsi leur offrir des garanties, notamment d'un point de vue investissement et intégration.

Ce centre de contact permet une meilleure prise de commande au niveau de la gestion, la livraison, etc. C'est un véritable outil clé dans la digitalisation des process. Dans ce sens, nous leur proposons naturellement des formations adéquates, pour transférer la compétence auprès des collaborateurs, et ainsi les rendre autonomes le plus rapidement possible.

