

## SUCCESS STORY

# Conforama<sup>+</sup>

### Conforama (Suisse) SA

En 2021, le groupe Conforama (Suisse) SA connu pour ses meubles, décorations et produits high-tech à décider de passer la téléphonie fixe de toutes ses succursales chez peoplefone. Nous en avons profité pour nous entretenir avec Alexandre Colot, Chief Information Officer (CIO) de l'enseigne, qui a mené cette migration technologique d'une main de maître.

Alexandre, pourquoi êtes-vous passé à une nouvelle solution de téléphonie ?

Notre solution précédente était vieillissante et passait par des Bridges SIP vers le PBX analogique. La solution décentralisée sur laquelle nous n'avions pas la main au niveau informatique devenait trop lourde à maintenir et pas assez dynamique.

Quels étaient les plus grands défis à relever lors de ces changements ?

Le plus grand défi était lié au nombre de site à migrer, 23 succursales au total. De plus, la continuité des services était un point primordial pour que nos collaborateurs puissent continuer à travailler sans ressentir les changements en cours. En dernier lieu, nous tenions à ce que les employés prennent en main au plus vite la nouvelle solution afin d'être rapidement opérationnelle.

Quelle solution téléphonique avez-vous choisi ?

Nous avons étudié plusieurs solutions du marché et sur recommandation de peoplefone, nous avons évalué la solution 3CX que nous avons finalement sélectionnée. Grâce à la quantité de fonctionnalités disponible avec cet outil, l'implémentation « On Premise » du 3CX pour nos 1'200 collaborateurs nous met à disposition des éléments de Reporting extrêmement intéressants dans notre secteur du Retail.

Pourquoi avoir choisi peoplefone ?

Ayant déjà mis en place ce type de bascule vers peoplefone pour d'autres entreprises, j'étais à connaissance de leur grande réactivité de service et de l'excellente stabilité de leurs lignes. C'est donc naturellement que je me suis tourné vers eux concernant le projet de Conforama Suisse. Le changement sur les 23 sites qui s'est effectué en plusieurs étapes s'est très bien déroulé et a été globalement transparent en dehors du remplacement physique des terminaux en magasin où la présence physique de nos électriciens a été nécessaire.

Quel degré de satisfaction vous amène à ce jour votre nouvelle solution téléphonique avec peoplefone ?

Nous sommes très satisfaits de ces changements qui nous amènent beaucoup plus de réactivité et de fonctionnalités, tout en ayant optimisé nos coûts de manière significative. Nous sommes passé de 23 à 1 seul PBX qui gère toutes nos succursales. Nos téléphones DECTs ont été remplacés par les PDAs (Personal Digital Assistant) de nos collaborateurs, et la partie Softphone est grandement appréciée par les employés pour sa transparence d'utilisation qu'ils soient en télétravail, au bureau ou en déplacement.

Entretien réalisé avec Alexandre Colot, Chief Information Officer (CIO)