



COLLABORER DE FAÇON SIMPLE ET MOBILE

**Unia a simplifié sa communication en passant à l'Unlimited Mobile Workplace de Sunrise.
Le syndicat place l'humain au centre. Rien ne doit donc entraver les
flux de communication entre les collaborateurs répartis sur plus de 100 sites.**

Dans les nombreuses activités d'Unia, c'est toujours l'aspect humain qui joue un rôle prépondérant: salariés en situation de travail difficile, chômage et exploitation, protection des travailleurs en Suisse, évolution du travail dans le cadre de la digitalisation et de l'économie des plateformes. Par conséquent, le syndicat de l'industrie, du commerce, du bâtiment et du tertiaire, qui est actif dans plus de 100 secteurs réunissant 200 000 membres dans 13 régions et environ 110 secrétariats locaux, doit constamment adapter ses processus de communication et atteindre directement ses membres à l'aide de nouveaux outils. L'époque où les près de 1200 collaborateurs devaient se soucier de la manière de gérer leur disponibilité et travailler avec des appareils analogiques est révolue.

«Je me réjouis qu'Unia ait abandonné son intention initiale de continuer à gérer une partie de la communication par le biais de son ancien fournisseur. Notre offre globale a constitué le facteur décisif.»

*Luigi Micoccio, Key Account Manager
d'Unia chez Sunrise*

Aujourd'hui, les employés d'Unia dans les équipes et sur les sites ne sont plus que séparés par un clic: Daniel Bühler se réjouit de la simplification des processus grâce à l'Unlimited Mobile Workplace de Sunrise.



ÉLÉMENT DÉCLENCHEUR

Même si la téléphonie classique a été remplacée il y a quelques années par une nouvelle solution, elle ne répondait pas aux exigences d'Unia. «Un puits sans fond», déclare Daniel Bühler, responsable des services centraux d'Unia Suisse à Berne. Il a tiré la sonnette d'alarme et lancé un nouvel appel d'offres. Sunrise l'a emporté grâce à son excellent rapport qualité-prix: «Nous avons tout de suite eu l'impression d'être écoutés et compris», confie Bühler. Pour lui, son équipe devait pouvoir s'appuyer sur un partenaire au concept clair et simple. Sunrise répondait à cette attente avec une bonne vue d'ensemble et un interlocuteur unique pour toutes les questions: «Nous sentons que nous sommes entre de bonnes mains.» La solution Unlimited Mobile Workplace a été conçue de manière flexible, parfaitement adaptée à Unia.

LES EFFETS

Sunrise a organisé un atelier chez Unia afin d'aborder en détail toutes les exigences envers la nouvelle solution de communication et d'analyser les processus. Lors d'un second entretien, la solution appropriée a été identifiée. «Nous vivons dans un monde régi par Microsoft, nous avons rapidement compris que nous n'avions pas besoin d'une solution particulière», explique Bühler. La partie la plus difficile a été la mise en œuvre d'une solution de Call Center pour l'outil Skype for Business. Comme il accède à la base de données des membres pendant les appels, les agents disposent immédiatement de toutes les données à l'écran. Des modifications techniques ont aussi été apportées au réseau d'Unia afin d'assurer une communication audio et vidéo fluide. La coopération harmonieuse entre Sunrise et les membres de l'équipe de projet Unia a permis de réaliser la nouvelle solution en un an. «Nous avons atteint notre objectif sans obstacle majeur», confirme Bühler. Plus de 100 collaborateurs ont été formés comme ambassadeurs pour leurs équipes par une société tierce. La nouvelle solution de communication fonctionne désormais sur tous les terminaux, des ordinateurs portables aux mobiles. «Nous devenons de plus en plus mobiles», constate Bühler. Notamment grâce aux traductions automatiques, il a été possible de renforcer la collaboration entre les sites et les équipes de Suisse alémanique et de Suisse romande. Le contenu peut être partagé parallèlement à une conférence en cours et les équipes peuvent encore mieux interagir lors de vidéoconférences. Les salles de conférence sont modernisées et aménagées progressivement sur tous les sites. «À l'avenir, l'humain continuera d'être au centre et ce, plus que jamais grâce à la nouvelle solution.»

Plus d'informations: sunrise.ch/umw

«LA COLLABORATION EST ESSENTIELLE»



Dario Colacicco, Director Professional Services chez Sunrise, au sujet de l'Unlimited Mobile Workplace chez Unia Suisse.

Quelle a été la garantie de succès de l'Unlimited Mobile Workplace?

La simplicité et la flexibilité de notre solution ont rapidement convaincu Unia, tout comme notre compréhension de leurs besoins et notre organisation simple. Les entreprises préfèrent collaborer avec des spécialistes qui résolvent les problèmes immédiatement au lieu de les rediriger d'un département à l'autre.

Quels enseignements tirez-vous du projet Unia?

La collaboration est essentielle. Les infrastructures de communication sont le système nerveux de toute entreprise et sont liées aux processus d'affaires. C'est pourquoi la coopération avec les clients est indispensable lors de l'élaboration et du déploiement d'une solution. Chez Sunrise, nous soutenons nos clients de la mise en place du réseau IP à l'administration.

L'installation de logiciels ne suffit donc pas?

Non. Nous devons analyser en détail l'ensemble de l'infrastructure existante et des réseaux IP ainsi que le raccordement au réseau mobile. Souvent, des adaptations techniques sont nécessaires. En ce sens, l'intégration d'une solution de communication est comparable à une opération à cœur ouvert.

LA SOLUTION

- Analyse des besoins et atelier dirigés par des spécialistes Sunrise
- Unlimited Mobile Workplace composé de 1200 installations Skype for Business, Competella (Call Center), Fixnet (trunk SIP redondant) et d'une communication vocale et de données rapide via le réseau mobile Sunrise (738 cartes SIM)