

- ▲ CLIENT  
ENTRUST Technology Consulting Services
- LIEU  
San Antonio, États-Unis
- EFFECTIFS  
30
- SECTEUR D'ACTIVITÉ  
IT Services



## Arkadin Total Connect for Office 365 et Clarity Connect impulsent la croissance d'une SSII



### BÉNÉFICES CLÉS

- **Hausse de la productivité** : Les solutions de voix et de collaboration permettent d'augmenter la réactivité des collaborateurs avec un accès instantané aux responsables de projets, contacts clés, ressources internes et clients; de n'importe quel système et de n'importe où.
- **Autonomisation des salariés** : Les collaborateurs peuvent travailler quand ils veulent et d'où ils veulent, partout dans le monde.
- **Recentrage sur les métiers** : Lorsque les entreprises font appel à un fournisseur spécialisé sur le Cloud, elles peuvent se concentrer sur leur cœur de métier et non sur la gestion de l'IT et de son infrastructure.
- **Automatisation du centre d'appels** : Parfaitement intégrée à la plateforme Lync, notre solution offre une application simple pour les appels entrants, qui est aussi fiable que d'autres solutions utilisant du matériel et des logiciels plus coûteux.

« Tout le monde s'est impliqué dès le départ. Cela a débuté comme un projet de continuité d'activité destiné à assurer le fonctionnement ininterrompu des systèmes de nos clients. Aujourd'hui, nous disposons d'une technologie puissante qui nous permet de travailler depuis n'importe où. Nous ne dépendons plus d'une seule implantation physique. »

Mitchell R. Sowards, Président, ENTRUST

### SOLUTION DE COLLABORATION ARKADIN

« Elle a transformé notre façon de voir nos opérations. »

— Mitchell R. Sowards, Président, ENTRUST



**arkadin totalconnect**  
— for Office 365 —

## PRÉSENTATION

Basée au Texas, la SSII ENTRUST offre à ses clients des conseils d'experts pour leurs ressources IT. Ses services vont de la conception à l'installation d'infrastructures réseaux, en passant par le diagnostic et le dépannage. Or, sur ce dernier point, la qualité des technologies collaboratives s'avère essentielle. En 2004, ENTRUST a fait l'acquisition d'un système téléphonique HP LAN en synergie avec son réseau informatique existant. Lorsque ce système n'était plus opérationnel, Mitch Sowards, Président et fondateur d'ENTRUST, a décidé qu'il était temps d'évoluer vers une solution UC procurant des fonctions de collaboration et de mobilité dans un seul et même produit. Compte tenu de sa position dominante sur le marché des communications unifiées, Microsoft Lync s'est imposé comme le choix d'ENTRUST.

Dans un premier temps, Mitch Sowards a envisagé une solution composée d'une solution Lync et de serveurs verticaux intégrant toutes les fonctionnalités et tous les avantages des communications unifiées. Mais lorsqu'il a appris qu'ENTRUST devrait s'occuper de la mise en place et de la maintenance, ou missionner son fournisseur moyennant facturation, il s'est immédiatement tourné vers une solution hébergée. Faute de compétences internes sur Lync, une solution sur site aurait constitué un véritable casse-tête en termes de maintenance – un risque injustifiable au vu de son avantage comparatif. Pour couronner le tout, en cas de panne du système, ses salariés auraient été incapables d'assurer un service à ses clients

## LA SOLUTION ARKADIN

L'intégration du centre d'appels à Lync constituait l'une des principales exigences du cahier des charges pour l'hébergeur. Au terme d'un projet pilote non concluant avec une autre solution, Mitch Sowards a découvert Clarity, une solution de centre d'appels 100 % Web et étroitement intégrée à Lync. Clarity a alors recommandé Arkadin, un hébergeur avec qui elle venait de former un partenariat pour la version SaaS de Clarity Connect, une solution de centre de contacts compatible en natif avec Lync. Leader de l'hébergement de Microsoft Lync, Arkadin propose un ensemble complet de fonctionnalités pour les centres de contacts aux entreprises : qui utilisent ses services Lync hébergés avec voix, ont déployé Lync sur site, ou encore, comme ENTRUST, exploitent Lync dans le cadre d'Office 365. Pour ENTRUST, le centre de contacts hébergé Lync représentait une solution incontournable pour libérer toute la puissance de la plate-forme Lync, sans la gestion interne ni les coûts d'une solution sur site.



« Le modèle commercial de Microsoft Office 365 nécessite l'achat d'un plan de maintenance pour tous ses composants, y compris Lync. Mais pour intégrer l'ensemble des fonctionnalités UC, il vous faut soit une solution sur site, soit un hébergeur externe. Tous les composants viennent de Microsoft, mais l'éditeur ne peut fournir les communications voix, ni Clarity. C'est donc là qu'Arkadin intervient. Le processus est certes complexe, mais il fonctionne. »

Après un essai d'un an d'Arkadin Total Connect for Office 365, ENTRUST se sentait suffisamment en confiance pour implémenter la solution. L'entreprise étant sur le point de déménager, le moment était idéalement choisi pour migrer vers la nouvelle solution.

ENTRUST étant le premier client d'Arkadin pour Clarity Connect, Mitch Sowards s'est d'abord montré prudent. Pour éviter toute immobilisation en cas de panne, les équipes techniques ont maintenu l'ancien système téléphonique en service par précaution.

## LA VALEUR AJOUTÉE

Arkadin Total Connect for Office 365 et Clarity Connect permettent aux salariés d'ENTRUST de travailler depuis n'importe où, redéfinissant par là-même leur propre approche de leurs métiers.

### Autonomisation des salariés

« Arkadin Total Connect for Office 365 permet à nos salariés de travailler où qu'ils se trouvent. Qu'ils soient chez eux ou au bureau, cela ne fait aucune différence. »

### Expérience fluide tout-en-un

Arkadin Total Connect for Office 365 offre aux collaborateurs un accès à tous les outils de communication dont ils ont besoin : messagerie électronique, messagerie instantanée, voix, conférence. Nul besoin de s'abonner aux services de Web conférence du type GoToMeeting.com.

« Plus besoin de nous abonner aux services de Web conférence. Tout est compris et chacun a accès aux services de conférence, de messagerie instantanée, etc. »

### Amélioration du service client et présence étendue

ENTRUST a également pu améliorer le service proposé à sa base client et étendre son champ d'action. Par exemple, depuis ses bureaux de San Antonio, elle éprouvait de plus en plus de difficultés à assurer le support des 20 sites d'un de ses grands comptes répartis dans tout le Texas. Arkadin Total Connect for Office 365 lui a permis de résoudre ce problème.

« Désormais, il me faut juste un bras droit pour l'est du Texas. Nous l'avons équipé et il peut se rendre sur place à temps. Auparavant, les bureaux du client à Houston devaient faire appel à une autre entreprise ou je devais embaucher quelqu'un sur place. Aujourd'hui, j'ai la possibilité d'étendre notre présence. »