



Communiqué de presse

Energie Wasser Bern choisit SPIE pour ses services en matière de centres de contact et de communications unifiées

Berne, 14 mars 2019 – *SPIE ICS AG, filiale suisse de SPIE, leader européen indépendant des services multi-techniques dans les domaines de l'énergie et des communications, a remporté un appel d'offres pour la mise en place de nouvelles solutions de communications unifiées et d'un centre de contact pour Energie Wasser Bern (ewb).*

Energie Wasser Bern projette de mettre à niveau ses systèmes de télécommunications et solutions pour centre de contact associées afin de répondre aux futurs besoins en communication de l'entreprise. Cette stratégie s'inscrit dans la perspective de satisfaire les exigences des utilisateurs internes et externes, d'augmenter la productivité et de réduire les coûts.

SPIE ICS AG, filiale de SPIE Suisse qui propose des services informatiques globaux, a remporté l'appel d'offres en présentant une solution sur-mesure reposant sur un ensemble complet de services, incluant la plate-forme de communication Avaya Aura et la solution pour centre de contact Genesys PureConnect. Celle-ci permet l'intégration de l'ensemble des chaînes de services, fonctions supports et centres de contrôle de la société ewb.

La plate-forme Avaya Aura est conçue pour 600 utilisateurs et bénéficie de logiciels Equinox, permettant de simplifier les interactions directes. Les utilisateurs sont répartis sur huit sites et gérés de manière centralisée via une plate-forme unique. La solution de centre de contact Genesys PureConnect est conçue pour 60 à 100 agents. Les deux systèmes disposent d'interfaces intuitives et faciles à utiliser.

Les plates-formes de communication unifiées et du centre de contact seront disponibles sur un serveur local virtualisé avec VMware, offrant la possibilité d'une conception géo-redondante. Le contrat inclut les services d'intégration, ainsi que l'entretien du système sur plusieurs années.

Daniel Lörtscher, responsable informatique de la société ewb, explique ainsi le choix de SPIE : « Lors de l'appel d'offres, SPIE nous a impressionnés par son haut niveau d'expertise en matière de centres de contact, associé à ses nombreuses années d'expérience dans la gestion de plates-formes de communication complexes. La capacité des plates-formes de communication et du centre de contact à évoluer pour répondre aux besoins futurs était un autre facteur important pour nous. »

D'ici fin octobre 2019, les solutions de télécommunications et le centre de contact, les centres de contrôle, les centres clientèle et les chaînes de services existants seront entièrement remplacés par la nouvelle solution intégrée.

A propos de SPIE Suisse

Filiale du groupe SPIE, leader européen indépendant des services multi-techniques dans les domaines de l'énergie et des communications, SPIE Suisse intervient dans les domaines ICT, multi-techniques et facility management.

Depuis 11 sites répartis sur tout le territoire Suisse, les divisions ICS (Information & Communication Services), MTS (Multi-Technical Services), IFS (Integral Facility Services) et E-Mobility offrent des prestations qui répondent aux enjeux des marchés «Smart City», «Energies», «e-efficient buildings» et «Industry Services».

Avec le groupe SPIE et Global Workspace Alliance, SPIE Suisse bénéficie d'un réseau mondial qui lui permet de prendre en charge intégralement de grands mandats internationaux. Cette offre de prestations de services est complétée par un Service Center performant disponible 24 heures sur 24 en quatre langues.

Avec plus de 46 400 collaborateurs et un fort ancrage local, SPIE a réalisé, en 2018, un chiffre d'affaires consolidé de 6,7 milliards d'euros et un EBITA consolidé de 400 millions d'euros.

Pour en savoir plus, visitez www.spie.ch et <https://www.linkedin.com/company/spie-switzerland/>

Contacts presse

SPIE

Pascal Omnès
Directeur de la communication du Groupe
Tél. +33 (0)1 34 41 81 11
pascal.omnes@spie.com

SPIE Suisse

Oliver Wiczorek
Directeur marketing et communication
Tél. +41 (0)58 301 18 04
oliver.wiczorek@spie.com

Jenni Kommunikation

Sylvana Zimmermann
Tél. +41 (0)44 388 60 80
sylvana.zimmermann@jeko.com
<https://www.jeko.com/>

www.spie.com

<https://www.facebook.com/SPIEgroup>

<http://twitter.com/spiegroup>