



« Telenet et BASE sont des partenaires, pas des fournisseurs. Ils réfléchissent de manière proactive. Ils sont flexibles et nous connaissent par cœur. »

Alain Colleman, Purchase & Facility Manager



Défis

- > Accès rapide et sécurisé à la base de données centrale
- > Trafic rapide entre les agences locales et le siège central
- > Accès direct au serveur de back-up si nécessaire
- > Économies de coût



Solutions

- > IP-VPN
- > CLIC (Corporate LAN InterConnect)
- > iFiber
- > SIP
- > B-FLEET de BASE



Avantages

- > Collaboration fluide entre toutes les agences
- > Connexion fiable au serveur de back-up
- > Économies significatives sur le plan de la téléphonie
- > Collaboration fluide et orientée client

Synergie Belgium trouve de véritables partenaires en Telenet et BASE

Synergie Belgium est une agence d'intérim qui véhicule une vision claire. « Nous nous positionnons comme un challenger et accordons la priorité à la qualité, à l'orientation client et à la flexibilité, » explique Alain Colleman, Purchase & Facility Manager. « Et c'est aussi ce que nous attendons de nos fournisseurs. »

Synergie Belgium est spécialisée dans l'intérim et fait partie du groupe français coté en Bourse Synergie. La branche belge a pris racine dans les ports d'Anvers et de Gand, mais l'entreprise s'est hissée, après 20 ans, au rang d'acteur RH à part entière aux quatre coins de la Belgique. « Nous comptons aujourd'hui une soixantaine d'agences, » lance Alain Colleman. « Outre l'intérim, nous recrutons des employés et des cadres et nous nous consacrons, depuis peu, au secteur de la construction. Nous essayons d'élargir nos activités de manière méthodique et nous nous efforçons d'ouvrir chaque année 3 à 4 nouveaux sièges. »

Consulter et échanger des données rapidement et en toute sécurité

Chez Synergie, tout tourne autour de la base de données centrale. Alain : « Nos collaborateurs doivent avoir accès aux informations de nos candidats et clients tant au bureau qu'à domicile. Nous avons donc besoin d'une connexion garantie et rapide à la base de données. A fortiori dans la mesure où le premier contact avec les candidats passe de plus en plus souvent par notre site web. »

Synergie a décidé de passer chez Telenet. « Pourquoi ? Car Telenet aime relever les défis, tout comme nous : nous misons tous deux sur la flexibilité, la rapidité, »



la précision et la proactivité, » souligne Alain. « Qui plus est, ils nous proposent une solution économique à tous points de vue : IP-VPN pour connecter toutes nos filiales et le siège sur un seul réseau, CLIC pour nous connecter à notre serveur de back-up et iFiber pour accéder à Internet. Nous pouvons désormais inclure facilement les nouveaux sièges dans notre réseau, tant via la fibre optique que via le câble coaxial ou la technologie DSL. Telenet se montre, par ailleurs, toujours flexible lorsqu'il est question de connecter des sites inhouse (temporaires) – des équipes qui travaillent directement chez un client. »

Outre le gain économique et la flexibilité, la bande passante garantie et la Quality of Service constituent eux aussi les principaux avantages de Telenet aux yeux d'Alain : « Ils nous garantissent un déroulement sans faille. Par ailleurs, Telenet continue à investir dans son réseau et nous en récoltons aussi les fruits. Si nous avons la possibilité d'upgrader la connexion d'un site, de la DSL au câble coaxial, par exemple, ils nous en avertissent d'emblée. Nous apprécions grandement cette proactivité. »

Le VPN comme base de la téléphonie IP

Après l'optimisation du réseau, place à celle de la téléphonie. Alain : « Auparavant, chaque site avait son propre central téléphonique. Nous avions des contrats avec différents fournisseurs, ce qui en compliquait la gestion. Avec l'émergence de la téléphonie IP, nous avons reconsidéré la situation : devons-nous continuer à acheter un nouveau central téléphonique pour chaque nouveau site ou était-il plus judicieux d'investir dans un central téléphonique IP ? »

Synergie a choisi la seconde option. Alain : « En concertation avec Telenet, nous avons opté pour SIP. Cette solution nous permet d'avoir un meilleur contrôle. Nous pouvons désormais très facilement connecter les nouveaux sites depuis notre siège central. Au début, nous devons déplacer nos sites existants étape par

étape, mais les avantages de la téléphonie IP sont tels (la qualité est meilleure, la solution est plus abordable et il n'est plus nécessaire d'acheter ni de remplacer les centraux téléphoniques) que nous en avons accéléré le déploiement. Et Telenet nous a emboîté le pas sans aucune difficulté : il nous suffit de contacter notre Account Manager et de lui communiquer notre souhait de porter un site. La flexibilité de Telenet s'inscrit parfaitement dans le cadre de notre stratégie de croissance. »

De plus grandes économies avec la téléphonie mobile

Pour économiser encore davantage, la téléphonie mobile a également été repensée. « Dans un premier temps, nos collaborateurs disposaient tous du même plan tarifaire BASE. Il nous permettait d'économiser un peu plus qu'avec notre précédent fournisseur, mais B-FLEET était encore plus avantageux. Nous avons choisi deux plans tarifaires basés sur le profil d'appel, de SMS et de surf de nos collaborateurs : ceux qui appellent et surfent peu ont B-FLEET Start et ceux qui appellent et surfent souvent, B-FLEET Connect. À la clé de cette optimisation ? 30 % d'économies. » Et Synergie poursuit sur sa lancée : « Nous parcourons tous les trois mois la facture avec notre Account Manager afin d'adapter au mieux les plans tarifaires de nos collaborateurs. »

Pas de fournisseurs, mais des partenaires

Pour décrire la collaboration, Alain souligne la différence entre un partenaire et un fournisseur : « Un partenaire est bien plus qu'un fournisseur. Il s'agit d'un fournisseur qui réfléchit et agit de manière proactive, qui est flexible et qui nous connaît par cœur. C'est là toute la force de Telenet et de BASE : ils sont de réels partenaires. Nos Account Managers nous connaissent, nous et nos activités, mais l'équipe qui se cache derrière aussi. Nous ne devons pas tout expliquer, ils nous comprennent d'emblée. Une orientation client d'excellence. »



À propos de Synergie

Synergie Belgium est spécialisée dans la politique et les conseils RH, l'intérim et le recrutement. L'entreprise fait partie du groupe français coté en Bourse Synergie, actif dans 16 pays. En Belgique, Synergie emploie quelque 300 collaborateurs, répartis dans une soixantaine d'agences. Synergie Belgium réalise un chiffre d'affaires annuel d'environ 250 millions d'euros.