

GO ON
STEP BY STEP



Hermann Graf, patron
T&N Telekom & Netzwerk AG

Les balades dans le monde de l'automobile n'ont jamais été aussi belles

Le nouveau centre AMAG Autowelt de Dübendorf impressionne par son élégance et son pragmatisme. En faisant son entrée dans le nouvel Autowelt Zürich, AMAG fait une nouvelle fois preuve d'esprit d'innovation et prend une longueur d'avance sur la future mobilité du commerce automobile.



>>> Il y a plus de cinquante ans, Walter Haefner, le fondateur d'AMAG, était déjà à la pointe du progrès. C'était l'époque où apparaissaient les premières réflexions sur la liaison autoroutière de Zurich vers l'Est. AMAG a construit à l'époque en périphérie de la ville sur l'Ueberlandstrasse à Schwamendingen, le garage le plus moderne de Suisse. Révolutionnaire pour la branche dans son concept et sa réalisation et surtout garant de succès sur des décennies. Entre-temps, la planification de la couverture de l'axe autoroutier de Schwamendingen a évolué. L'Ueberlandstrasse est en passe d'être entièrement coupée à la circulation et son avenue rendue aux piétons. Pour Walter Haefner, aujourd'hui âgé de cent ans, c'est une aubaine suffisante pour répéter l'histoire. C'est ainsi que dans la nouvelle zone de développement de Dübendorf, s'est construit au cours des trois dernières années le plus grand centre concessionnaire automobile Suisse. Les chiffres du nouveau centre AMAG Retail Autowelt Zürich sont impressionnants: les 25'000 mètres carrés de surface utile accueillent les cinq marques du groupe: Volkswagen, Skoda, Audi, Seat et VW Utilitaires.

Près de 300 collaboratrices et collaborateurs prennent en charge chaque jour les clients et leurs véhicules en leurs offrant jour après jour l'ensemble des prestations de services, de la vente à l'entretien. Sous les arcades, on peut se balader et passer d'une marque à l'autre. Bavarder à bâtons rompus avec un conseiller clientèle en partageant un café. Déposer le matin sa voiture pour une opération d'entretien ou de réparation, aller au travail en transport public et la récupérer le soir en parfait état de marche. Une architecture transparente, moderne et accueillante invite à prendre le temps de découvrir le bâtiment. On s'y sent immédiatement à l'aise et le temps passe sans qu'on s'en rende compte. Les défis consistant à concilier d'une part par les découvertes récentes sur l'expérience de l'achat et de l'autre les besoins individuels des différents univers de marque ainsi que la logistique indispensable en arrière-plan étaient immenses. Nous pouvons le dire d'entrée de jeu: ils ont tous été résolus avec brio et font dès à présent figure de pionnier pour ce que sera le commerce automobile moderne du futur. <

GO ON
STEP BY STEP



>>> La zone clients au centre des préoccupations

L'ensemble du rez-de-chaussée et l'étage intermédiaire intégré sont réservés aux clients. Les salles d'exposition, les zones de détente, l'espaces d'accueil ainsi que les zones de diagnostic express sont installés sous les arcades. Une fois qu'une voiture arrive ici, elle est prise en charge sans interruption jusqu'à sa restitution au client. Des rues adjacentes et des transports publics passant à proximité, on jouit d'une vue alléchante sur les nouveaux modèles. Les ateliers, les départements de carrosserie, de sellerie ou l'entrepôt de pièces de rechange sont quant à eux logés à l'étage supérieur. Deux rampes permettent l'accès aux étages. À l'intérieur du bâtiment, on a vraiment l'impression d'être dans une petite ville. Partout, des voitures et des gens se déplacent, et parfois, ils vont en trottinette d'un atelier à l'autre pour abrégier les trajets. «Bien que le bâtiment soit immense, chacune des zones reste à dimension humaine et sympathique. Les ateliers lumineux et flambants neufs n'ont rien à voir avec les «trous noirs» des garages auto d'autrefois. L'espace de peinture est ouvert sur les ateliers. Grâce aux peintures solubles à l'eau et aux appareils ultramodernes utilisés, on ne sent plus rien. Nous sommes tout particulièrement fiers de notre atelier d'apprentissage. Plus de 200 apprentis de la région de Zurich y reçoivent une formation à la hauteur des plus grandes espérances.

Les possibilités que nous leur offrons ici dépassent largement l'éventail exigé», nous explique fièrement Dölf Lendenmann, directeur d'AMAG Autowelt Zürich. <

>>> Du high-tech, pas seulement sous le capot

Les choses doivent toujours se faire avec précision et fiabilité. C'est ce que garantit une solution de communication moderne sur IP Avaya. Il faut savoir que le site de Dübendorf fait partie de l'infrastructure globale d'AMAG, qui a entre-temps été réalisée sur plus de 60 sites par T&N. Le cœur est constitué des deux centres de calcul. La commande du système, la signalisation et les conversations sont transmises par le réseau de données à haut débit. Afin d'augmenter encore la sécurité de l'exploitation tout en conservant les numéros locaux préexistants des sites, les connexions externes (entrantes et sortantes) se font par le raccordement téléphonique public sur chacun des sites. Ainsi, en cas de panne du réseau de données, une liaison redondante se connecte automatiquement au réseau de téléphonie publique. La disponibilité est donc techniquement garantie à tout moment. Des zones spéciales telles que l'entrepôt de pièces de rechange, le centre d'assistance informatique ainsi que l'espace leasing utilisent aussi les fonctionnalités du centre de contact. Outre la joignabilité, l'enjeu consiste ici à assurer en toute transparence la qualité, car il s'agit de fonctions d'assistance de premier plan. <

>>> La mobilité est cruciale aussi en matière de communication

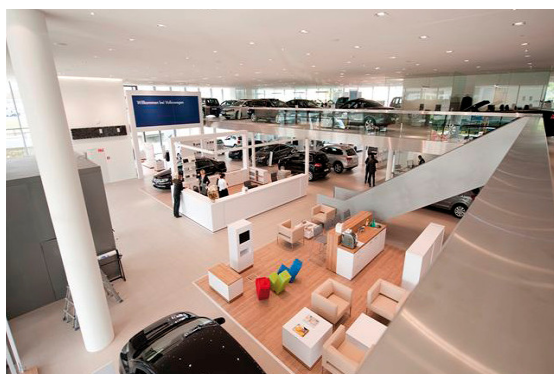
Chacun des garages a des besoins très différents. Une petite exploitation AMAG a en effet d'autres besoins de communication que par exemple AMAG Autowelt Zürich. Les personnes concernées ont été largement associées dès le stade de la conception, et la solution a donc été conçue sur un mode très modulaire. Il est donc aujourd'hui possible de répondre à pratiquement toutes les exigences sans devoir s'éloigner du concept de base. Afin de profiter des avantages de la communication mobile, parallèlement au changement de système, sur tous les sites, les installations DECT ont été remplacées par des infrastructures modernes GSM Inhouse. Les collaboratrices et collaborateurs sont ainsi joignables en permanence sur leur portable, qu'ils se trouvent dans le garage, quelque part dans l'entrepôt de pièces de rechange au sous-sol ou en train de faire essayer une voiture à un client. <



GO ON
STEP BY STEP

>>> Réalisation du projet

Si AMAG a porté son choix sur T&N, c'est en raison du grand engagement de ce dernier, de son orientation client et de sa longue expérience avec des projets comparables. «Nous apprécions surtout la transparence, la manière de gérer les problèmes et l'approche simple et pragmatique de notre partenaire. Dehors, dans les garages, les collaboratrices et collaborateurs de T&N ne se distinguent aucunement des nôtres. L'équipe est formidablement rôdée et le déploiement des autres sites se fait presque automatiquement. Les instructions données à nos collaboratrices et collaborateurs sur place ont elles aussi été décisives pour la réussite des opérations. Ce projet nous a permis d'améliorer considérablement le confort des collaboratrices et collaborateurs d'AMAG dans le domaine de la communication. En même temps, nous avons créé une base qui nous permet d'une part d'absorber notre énorme croissance (depuis le début du projet, plus de 1000 nouveaux collaborateurs et collaboratrices se sont ajoutés à nos effectifs) et de l'autre d'intégrer aussi des médias futurs de façon optimale», explique Reto Höhn, directeur de l'informatique et des communications chez AMAG Suisse. <



AMAG Autowelt Zürich en chiffres

- Plus de 3'500 ventes de voitures par an
- Surface utile de 25'000 m²
- Aussi grand que 185 pavillons individuels
- 285 collaboratrices et collaborateurs
- Volume d'investissement de 110 Mio. de CHF
- Le tout rassemblé dans un seul bâtiment

La solution de communication AMAG de T&N

- Une solution de téléphonie sur IP redondante et hautement disponible
- Une gestion centralisée intuitive
- Intégration du GSM dans la téléphonie fixe
- Alimentations GSM Inhouse
- Concept «One Number» (mobile et fixe)
- Computer Integration (CTI) sous Lotus Notes
- Affichage de la présence
- Système fonctionnant sur l'ensemble du territoire suisse

Avantages et utilité pour AMAG

- Haute flexibilité et modularité de la solution
- Infrastructure harmonisée, d'où une assistance technique aisée
- Solution ultramoderne comportant de nombreuses fonctions pratiques
- Solution équipée pour répondre aux exigences de la Collaboration Unifiée
- Réduction des coûts d'assistance technique et de communication
- Mobilité et téléphonie fixe réunies en un seul concept
- Un seul et même partenaire regroupant tous les services
- Une réalisation efficace et économique du projet au niveau national