

MSC Croisières SA remporte le Swisscom Business Award 2014

Jeudi dernier, Swisscom décernait le Swisscom Business Award au projet informatique le plus exemplaire de Suisse. Cette récompense est revenue à MSC Croisières SA pour son Managed Contact Center Solution (MCCS). «MSC illustre de manière époustouflante comment la technologie et l'innovation peuvent optimiser les relations clientèle», a expliqué le président du jury Thomas Wirth. Le prix du public, décerné pour la première fois, est revenu à la Fondazione Ticino Cuore.

Pas moins de 80 sociétés se sont portées candidates, cette année, à l'obtention du Swisscom Business Award, qui distingue des entreprises et institutions suisses ayant mis en œuvre un projet TIC pionnier. Ont été retenus pour la finale Manor SA, l'Hôpital universitaire de Bâle, la Banque Cantonale de Schwyz, MSC Croisières SA, la Fondazione Ticino Cuore et Loeb SA. Un jury de spécialistes a évalué les six finalistes à l'aune des critères définis, à savoir l'utilité commerciale, le degré d'innovation, la technologie et le développement durable.

MSC Croisières SA remporte la mise avec son nouveau canal de vente

MSC Croisières SA, dont la flotte comprend douze paquebots de croisière ainsi que des navires de commerce et des porte-conteneurs, s'est imposée. Pour améliorer et intensifier les contacts directs avec sa clientèle, l'entreprise a regroupé au sein d'une solution cloud ses onze centres d'appel disséminés en différents points du globe. «Parallèlement aux canaux existants, MSC a créé un tout nouveau vecteur de commercialisation pour les nouveaux marchés régionaux. La solution Managed Contact Center Solution de MSC nous a convaincus car elle apporte une valeur ajoutée à l'entreprise en faisant fi des frontières», indique Thomas Wirth pour expliquer le choix. Actuellement, 300 agents dans toute l'Europe conseillent les clients sur cette plateforme. Ils profitent de la possibilité de suivre ces clients sur une longue période pour mieux répondre à leurs besoins – de recherche, de réservation, de préparation du voyage, pendant la croisière, et après.

Ticino Cuore ravit le cœur du public

Pour la première fois, Swisscom a décerné cette année un prix du public, qui a fait l'objet d'un vote en ligne lancé en août. Le public présent dans la salle a également eu la possibilité de désigner son favori. Au final, c'est la Fondazione Ticino Cuore qui s'est imposée face à ses concurrents. La Fondazione

Ticino Cuore forme des particuliers aux techniques de massage cardiaque et à l'utilisation d'un défibrillateur afin de leur permettre de faire face de la survenue d'un arrêt cardiaque jusqu'à l'arrivée des secours. Le réseau est constitué de 3500 personnes. Ticino Cuore a développé une solution web dotée d'une application spécifique, pour la gestion et l'alerte rapide des intervenants. Lorsqu'un appel d'urgence est transmis, l'intervenant le plus proche est alerté à l'aide de l'application.

Swisscom Dialog Arena

Le Swisscom Business Award a été remis à l'occasion de la Swisscom Dialog Arena, au Hallenstadion de Zurich. Près de 600 visiteurs ont profité de découvrir en direct les nouvelles tendances TIC et les meilleurs exemples d'application concrète, d'en discuter et d'enrichir leur réseau de relations personnel. La présentation du professeur Marcus Schögel a constitué l'un des temps forts de la soirée. Dans son exposé intitulé «Believe the Hype – comment suivre les tendances et les innovations», il a expliqué comment une entreprise pouvait se démarquer durablement de ses concurrents en adoptant une approche de gestion innovante.

Pour en savoir plus sur le Swisscom Business Award: www.swisscom.ch/award

Berne, le 5 septembre 2014