

# Motul modernise ses solutions de téléphonie et de centre de contact avec Avaya

- *Une solution pour améliorer la collaboration interne et renforcer la proximité avec les clients et les distributeurs*
- *Déploiement d'une plateforme Cloud sans perturbation ni formation exigeante des collaborateurs*

**Paris, le 17 octobre 2023** – Motul, le spécialiste mondial des huiles moteur de haute performance et des lubrifiants industriels créé en 1853 et présent dans plus de 160 pays, a fait un pas supplémentaire vers le cloud grâce aux solutions UCaaS et CCaaS d'Avaya, leader mondial de solutions pour améliorer et simplifier les communications et la collaboration. La société va proposer ainsi une expérience homogène à tous ses collaborateurs et à ses clients dans le monde.

## Fluidifier les expériences clients et utilisateurs

Déjà utilisatrice des solutions d'Avaya depuis plus d'une dizaine d'années, la direction de Motul sous l'égide de son nouveau DSI, Matthieu Blin, a souhaité entreprendre en 2020 sa transformation digitale pour offrir de meilleures expériences à ses clients et collaborateurs afin de rendre les échanges plus efficaces à travers différentes zones géographiques et répondre aux nouveaux besoins de son service client. Le tout en garantissant une mise en œuvre sans mise à niveau technologique ni formation lourdes des collaborateurs.

Avaya Cloud Office by RingCentral, plateforme de communications unifiées dans le Cloud (UCaaS) multitenant, a permis à Motul d'opérer le passage dans le Cloud de sa téléphonie offrant ainsi à plus de 400 employés une collaboration continue pour travailler de n'importe où grâce à une plateforme facile d'utilisation, tout en réduisant les coûts de communication de l'entreprise.

Pour son centre de contact, Motul a opté pour Avaya Experience Platform, solution de centre de contact Cloud qui lui permet d'ajouter des canaux de communication supplémentaires, l'email et le chat et de bénéficier de la souplesse du Cloud en matière de télétravail, de gestion des workflows....

*« La proximité avec nos clients est un axe fort de développement commercial pour Motul. Et les communications jouent un rôle clé aussi bien en interne qu'en externe. Avec Avaya Cloud Office et Avaya Experience Platform, nous sommes en mesure de le faire beaucoup plus*

*efficacement. Nous étions prêts à passer à une infrastructure dans le cloud pour ces fonctionnalités. En offrant à nos collègues une plateforme unique et unifiée, commune à tous les bureaux et à toutes les régions, nous pouvons partager des informations de manière transparente et agir rapidement »* **explique Matthieu Blin, Directeur des Systèmes d'Information de Motul.**

## **Interopérabilité et reporting**

Si Motul utilise principalement la plateforme pour favoriser le travail entre ses collaborateurs, sa capacité à s'intégrer de manière transparente dans d'autres applications, notamment aux solutions Microsoft Teams et Dynamics constitue un autre avantage.

Avaya Cloud Office et Experience Platform sont complètement intégrées et permettent un passage fluide des communications entre le front et le back office. Ainsi, les agents qui ont des responsabilités hybrides entre la relation client et leur rôle administratif interne peuvent naviguer facilement entre les deux solutions.

Par ailleurs, cette plateforme d'expérience utilisateur globale est dotée de capacités de statistiques et de reporting qui permettent à Motul de suivre les nouveaux KPIs qui ont été mis en place suite à l'évolution des processus de la relation client.

*« Désormais, nous bénéficions d'une approche stratégique pour améliorer notre expérience client, renforcer notre compétitivité et assurer notre réussite sur le long terme. Nous sommes confiants dans la capacité de la technologie Avaya à satisfaire les préférences en matière de communication avec un service client »,* **ajoute Matthieu Blin.**

**Emmanuel Schupp, Directeur Général d'Avaya France, conclut :** *« Depuis plus de 150 ans, Motul prospère grâce à sa culture qui place les personnes au cœur même de sa quête d'excellence. Nous sommes fiers d'aider l'entreprise à perpétuer ses valeurs axées sur les personnes, alors que son personnel évolue dans le monde numérique. »*

###

## **A propos de Motul**

Motul est une société française d'envergure internationale, présente dans plus de 160 pays dans le monde, spécialisée dans la formulation, la production et la distribution d'huiles moteur haute-performance pour les deux-roues, les voitures et autres véhicules, mais aussi pour l'industrie par le biais de son entité Motul Tech. Motul est également reconnu comme le spécialiste des lubrifiants synthétiques.

Dès 1971, Motul a été le premier à lancer la conception d'un lubrifiant 100% synthèse pour des moteurs automobiles, le Motul 300V, faisant appel à la technologie des esters. La marque a depuis diversifié son portefeuille produit, en mettant à profit son expertise pour proposer des produits d'entretien pour les motos, voitures ou encore vélos grâce à ses gammes d'additifs et Care.

Au fil des ans, Motul a acquis de l'expérience en tant que fournisseur officiel d'un grand nombre d'écuries et fabricants et contribue, avec eux, au développement technologique des sports mécaniques. Aujourd'hui Motul est un partenaire clé de compétitions internationales telles que : le Rallye Dakar, les 24 Heures du Mans (voitures et motos), Championnat du Monde d'Endurance FIA, Super GT, Drift, MotoGP, Championnat du Monde Superbike, MXGP, Championnat du Monde d'Endurance (EWC FIM), Tourist Trophy de l'Île de Man, IMSA, Rallycross, F1 Boat et bien d'autres.

## **A propos d'Avaya**

Les entreprises se construisent avec les expériences qu'elles offrent. Chaque jour, des millions de ces expériences sont créées par Avaya LLC et ses filiales. Avaya façonne l'avenir des expériences clients avec l'innovation et les partenariats qui changent la donne en matière de bénéfiques métiers. Nos solutions de communication génèrent des expériences clients immersives, personnalisées et mémorables pour aider les organisations à atteindre leurs ambitions stratégiques et leurs objectifs métiers. Ensemble, nous nous engageons à aider votre entreprise à croître en proposant des expériences qui comptent.

En savoir plus : [www.avaya.com/fr](http://www.avaya.com/fr)

## **Mise en garde concernant les déclarations prospectives**

*Certaines déclarations figurant dans le présent communiqué ainsi que dans d'autres rapports, documents et déclarations orales que la société communique de temps à autre au public constituent des "déclarations prospectives" au sens de la loi Private Securities Litigation Reform Act de 1995 (la "PSLRA"). En règle générale, des termes tels que "anticiper", "estimer", "s'attendre à", "pouvoir", "avoir l'intention de", "croire", "planifier", "cibler", "prévoir" et autres expressions similaires, ou la forme négative de ces termes, sont destinés à identifier les énoncés prospectifs. Ces déclarations prospectives reflètent les attentes actuelles de la direction, les objectifs stratégiques, les perspectives commerciales, les performances économiques et la situation financière prévues, ainsi que d'autres questions similaires. Les déclarations prospectives sont intrinsèquement incertaines et sujettes à une variété d'hypothèses, de risques et d'incertitudes qui pourraient faire en sorte que les résultats réels diffèrent matériellement de ceux anticipés ou prévus par la direction de l'entreprise. Ces déclarations ne garantissent pas les performances futures et les événements ou résultats réels peuvent différer de manière significative de ces déclarations. Les événements ou résultats réels sont soumis à des risques importants, connus et inconnus, à des incertitudes et à d'autres facteurs, dont beaucoup échappent au contrôle de la société. Il faut comprendre qu'il n'est pas possible de prédire ou d'identifier tous ces facteurs. Compte tenu de ces risques, les investisseurs et les analystes ne devraient pas accorder une confiance excessive aux déclarations prospectives. Les déclarations prospectives ne sont valables qu'à la date du document dans lequel elles sont faites. La société décline toute obligation ou tout engagement de fournir des mises à jour ou des révisions de toute déclaration prospective à la suite de nouvelles informations, d'événements futurs ou autres, sauf si la loi l'exige. Ces déclarations constituent les mises en garde de la société au titre de la LRFP.*

*Toutes les marques identifiées par ®, TM ou SM sont des marques déposées, des marques commerciales et des marques de service, respectivement, d'Avaya Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.*