

Des cas inspirants

CAS 9

Voxtron et Itec



Voxtron et Itec

Les gens de chez Itec, fournisseur indépendant d'équipement et de solutions de bureau le plus important du Benelux, savent que la clé d'un bon service client réside dans la juste combinaison entre les bons collaborateurs et un bon système télécom. Les bons collaborateurs sont déjà là, et ils ont à présent élargi leur système télécom avec une extension Voxtron assurant plus d'efficacité et une satisfaction client accrue.



Plus de 35 000 machines

Itec emploie un peu plus de 300 personnes et possède des implémentations à Zaltbommel, Alphen aan den Rijn, Anvers et Courtrai. L'entreprise gère plus de 35 000 machines dans le Benelux, produisant en tout 2 milliards d'impressions par an. Leurs clients sont aussi bien des entreprises individuelles que des multinationales.



Prestation de services de qualité supérieure

Depuis la fondation de la société en 1987, son aspect technique s'est fortement développé, mais une constante a toujours été une recherche permanente de la qualité, dans la prestation de services y compris.

Ed Maeijer, superviseur ICT chez Itec, nous confie : « La gestion de la qualité dépend entièrement du comportement, du savoir-faire et des compétences des collaborateurs. Nous travaillons avec des gens doués et professionnels et veillons à ce que notre service client soit irréprochable. Nous



avons mis en place une équipe qualité qui mesure et contrôle la qualité des services fournis. Nous étions auparavant limités sur ce plan. Nous ne pouvions par exemple pas pratiquer de mesures en temps réel, ce qui nous empêchait d'intervenir immédiatement dans des situations données. Désormais, grâce à Voxtron, les choses sont tout à fait différentes. »

Mesurer, comprendre, ajuster

L'ancien système de service client ne permettait pas de mesurer directement la durée des temps d'attente, par exemple, ou combien de conversations entrantes ou sortantes étaient en cours à un moment donné. Itec souhaitait pouvoir évaluer autant de facettes que possible du trafic téléphonique, et ce en temps réel. Ed Maeijer explique : « Nous pouvions bien générer des rapports avec notre précédent système, mais ceux-ci arrivaient toujours après les faits. Il faut pouvoir ajuster immédiatement une approche erronée, résoudre tout de suite un problème, et ceci exige un suivi en temps réel. Nous nous sommes donc mis à la recherche d'une solution. »



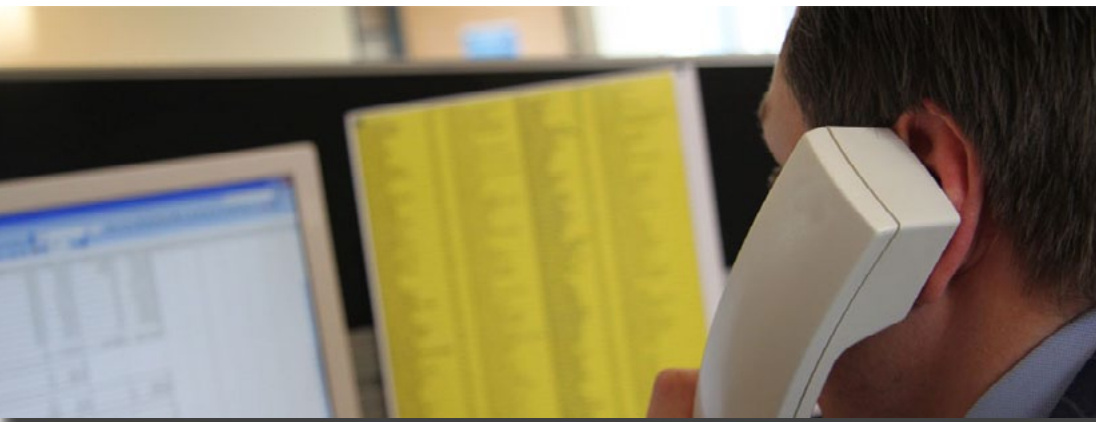
Extension Voxtron

Itec a pris contact avec son partenaire télécom qui a proposé Voxtron. Deux options étaient possibles : soit passer à une centrale entièrement nouvelle, soit installer une extension sur la centrale existante. L'analyse des coûts et bénéfices a révélé que l'extension était la solution la plus intéressante. La décision de conserver et d'étendre le système existant a été prise par le fournisseur télécom d'Itec, le directeur général, le directeur des achats et le manager ICT.



Pourquoi Voxtron ?

Ed Maeijer explique ce qui a déterminé le choix pour Voxtron : « Le point décisif pour nous était le rapport qualité-prix : nous en avons largement pour notre argent. Nous sommes heureux d'avoir pu obtenir les possibilités que nous voulions grâce à une extension de notre centrale existante. Une fonction comme la réponse vocale est également très intéressante pour nous : elle nous permet d'attribuer des secteurs grâce à l'introduction de codes postaux. Nous avons aussi été agréablement surpris par le contact très sympathique avec les gens de chez Voxtron. La collaboration s'est déroulée à la perfection, et l'implémentation s'est passée sans problème. Nous étions en état de marche deux semaines après l'installation du matériel. »



À un niveau supérieur

L'installation de l'extension Voxtron sur le système existant a propulsé le service client d'Itec vers un niveau supérieur. Grâce au suivi en temps réel, la direction a désormais un aperçu direct du trafic téléphonique et peut intervenir immédiatement dans chaque situation, ce qui signifie une meilleure efficacité et une plus forte satisfaction client.



En savoir plus sur ce cas?

Contactez: Raf Celis au +32 476 417 815 - raf.celis@voxtron.be.
Stijn Claes au +32 3 760 40 28 - stijn.claes@voxtron.be

Voxtron
Hoogkamerstraat 304
B-9140 Temse

T +32 3 760 40 20
F +32 3 760 40 21

www.voxtron.com



COPYRIGHT

Tous les articles publiés dans notre cases et sur notre site sont protégés par le droit d'auteur. La reprise, même partielle, n'est permise que moyennant accord écrit préalable de Voxtron et en mentionnant Voxtron comme source ainsi qu'un lien vers www.voxtron.be