



LE GRAND DÉFI

PIT FAMILIEHULP





Client : PIT, le service de l'asbl Familiehulp responsable des titres-services

Son défi : partager plus facilement les contacts clients entre le service de planification et le service clientèle afin d'optimiser les services de 2500 aides-ménagères chez 20 000 clients.

À noter : lancement sans interruption des services

LE DÉFI

L'ultime défi de PIT Familiehulp consiste à faire en sorte que les collaborateurs des services clientèle et de planification puissent collaborer en étant bien informés. Avec 16 collaborateurs au front desk et 17 planificateurs dans le back-office, une organisation irréprochable s'impose pour que les prestations avec titres-services de 2500 aides-ménagères auprès de 20 000 clients se déroulent efficacement et dans la bonne humeur.

PIT Familiehulp utilise aussi les fiches clients de son outil de planification, mais uniquement pour les informations pertinentes sur le plan du contenu, car les collaborateurs doivent chaque fois procéder à une recherche active qui demande davantage de temps et d'énergie. L'asbl souhaitait disposer d'un récapitulatif complet des contacts téléphoniques avec les clients, même si le sujet des appels importait peu, et voulait que les collaborateurs du service de planification et du service clientèle puissent utiliser ces informations dans le cadre de leurs contacts ultérieurs avec les clients. Nous avons donc conçu un outil convivial comprenant :

- une fonction de recherche simple sur la base du numéro de client ou de collaborateur ;
- la possibilité d'afficher automatiquement des informations lors d'un appel entrant ;
- l'enregistrement automatique d'une série d'informations de base après une conversation ;
- la possibilité d'inscrire des notes personnelles après un appel ;
- un historique clair des contacts avec le client concerné et les notes y afférentes, comme : « avertissement absence de l'aide-ménagère laissé sur répondeur ».

En décembre 2012, PIT Familiehulp a discuté de ce défi avec Voxtron.

PLAN D'APPROCHE

Le groupe de travail interne ICT de PIT Familiehulp a réfléchi avec Voxtron aux données nécessaires et à ce à quoi l'outil devait idéalement ressembler. Les collaborateurs des services clientèle et de planification ont été expressément impliqués dans le processus et ont dû vérifier, compléter et adapter les découvertes du groupe de travail.

Voxtron a ensuite traduit ces résultats en un projet technique et un devis complet.

“Cela a été un vrai soulagement. Malgré notre vague évaluation de nos attentes, Voxtron nous a immédiatement proposé des projets et prix concrets.”

Isabel Weemaes, PIT Familiehulp

PIT Familiehulp était satisfaite de l'offre, et Voxtron a commencé à personnaliser l'outil. Voxtron a suivi les tests et l'introduction de près et a immédiatement résolu les problèmes ou accros qui se présentaient. L'introduction n'a en outre nécessité aucun arrêt des activités. PIT Familiehulp, ses clients et collaborateurs sont à présent charmés.

LE CHANGEMENT

Les collaborateurs des services clientèle et de planification de PIT Familiehulp savent aujourd'hui exactement ce que chacun a promis aux clients et quels contacts ils ont entretenus avec eux. Cet outil leur fournit en effet automatiquement des informations sur les contacts précédents avec les clients et leur permet d'indiquer eux-mêmes des notes sur le contact qu'ils ont en ligne.

PIT Familiehulp peut ainsi s'adresser à ses clients de manière cohérente. Et les collaborateurs sont les premiers à s'en réjouir.

“Il n'y a rien de plus embêtant que de devoir mettre un client en attente parce qu'on doit se renseigner auprès d'un collègue pour savoir ce qui a été convenu plus tôt avec lui. Cette époque est à présent révolue.”

Il importe toutefois que les collaborateurs complètent correctement les fiches après chaque contact. PIT Familiehulp et Voxtron ont ensemble sensibilisé les collaborateurs au fait que ces quelques secondes de traitement supplémentaires leur permettraient de meilleurs contacts avec les clients en permanence.



L'AVIS DU CLIENT

Isabel Weemaes, chef d'équipe des services clientèle et de planification chez PIT Familiehulp.

“Notre outil est parfaitement personnalisé et a ainsi pu être utilisé rapidement dans notre organisation. Nous n'avons pas eu besoin de procéder à des adaptations, à des mises à jour ou de stopper nos activités : nous avons pu commencer de suite.

Mais même si nous disposons maintenant d'un super outil, il revient aux collaborateurs de faire en sorte qu'il soit réellement utile. Ils doivent en effet prendre le temps et la peine de l'utiliser. C'est un aspect que nous ne pouvons pas perdre de vue. Nous possédons heureusement un outil très convivial, ce qui a permis aux collaborateurs de rapidement voir l'utilité (et le résultat) de ces quelques secondes de travail en plus.

Si Voxtron a répondu à nos attentes ? Et comment ! Elle est tout d'abord parvenue à traduire parfaitement nos besoins en un produit, dont elle nous a ensuite expliqué les aspects techniques de manière claire et compréhensible. C'est vraiment un signe de professionnalisme. ”

ÇA VOUS INTÉRESSE AUSSI ?

Le petit outil que Voxtron a implémenté chez PIT Familiehulp peut être intéressant pour toutes les organisations ayant besoin d'un historique clients fiable. Il est en outre encore plus pratique étant donné qu'il est rapidement consultable et adaptable, ce qui ne fait qu'accroître sa valeur ajoutée. Somme toute, un petit outil pour une grande plus-value.

“Il s'agit d'une solution intéressante pour toute organisation consciente de la valeur ajoutée que représente un historique clients fiable de la communication avec les clients.”

À PROPOS DE FAMILIEHULP

Familiehulp est le plus grand service de soins à domicile de Flandre et de Bruxelles et propose des services des soins aux familles, personnes âgées et nouveau-nés, d'accueil d'enfants malades, d'assistance aux clients souffrant de maladies psychologiques, d'aides-ménagères et de petits travaux de réparation. Familiehulp propose aussi depuis que ce système existe les services d'aides-ménagères dans le cadre des titres-services (PIT).

<http://www.familiehulp.be/dienstencheques/>



Plus d'infos ?

Prenez vite rendez-vous avec votre personne de contact habituelle chez Voxtron et découvrez comment convertir les tendances en nouvelles opportunités.
Réagissez dès aujourd'hui !

Pour la Belgique et les Pays-Bas

Jan Vidts +32 475 34 55 55 - jan.vidts@voxtron.com
Stijn Claes +32 498 61 58 42 - stijn.claes@voxtron.be

Autres pays:

Marc Bau +32 477 44 98 57 - marc.bau@voxtron.com

Voxtron
Hoogkamerstraat 304
B- 9140 Temse

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

www.voxtron.be
www.voxtron.nl
www.voxtron.com



VOXTRON 
MEMBER OF
**Enghouse
Interactive**

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