



# Des cas inspirants

**CAS 4**  
**Modero**  
**Gerechtsdeurwaarders**





## Pourquoi Modero a opté pour Voxtron

Modero Gerechtsdeurwaarders est une étude d'huissiers de justice qui tient à jouer un rôle de médiateur, de modérateur entre le créancier et le débiteur et qui adopte une position très humaine. Cette approche personnelle, humaine dans laquelle le contact avec le client occupe une position centrale requiert un bon système de communication. Modero a opté pour une solution de Voxtron et de Belgacom.

## Processus impeccable

Modero voulait surtout optimiser le contact avec le débiteur – le 'client' de Modero. Gilles Dhooghe, project manager chez Modero: «Toutes les conversations portent toujours sur des questions délicates. La situation de départ n'est généralement pas rose et c'est pour cette raison que nous voulons évacuer le plus rapidement possible les désagréments dans le contact avec le client. Ce n'est pas un sujet léger et nos collaborateurs sont personnellement impliqués dans l'affaire. Ils recherchent des solutions aux problèmes des débiteurs. Ils donnent énormément d'informations, de conseils et assurent un encadrement. Les difficultés de paiement et la situation sont discutées, nous faisons appel à des traducteurs si c'est nécessaire, le débiteur reçoit des conseils pour des plans d'apurement des dettes, etc. Cela signifie: un contact intense et souvent de longue durée entre les débiteurs et les gestionnaires de dossiers, généralement par téléphone. Ce processus doit se dérouler de manière parfaite.»

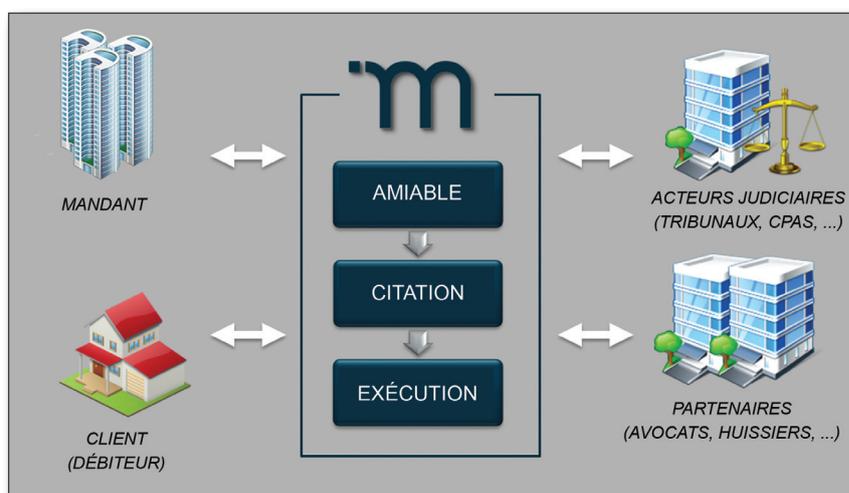


fig.1: le défi



## La réponse de Voxtron

Le Voxtron Communication Center a justement été développé pour rendre l'expérience de l'appelant la plus agréable possible, par exemple en transférant chaque appel directement à la bonne personne, en réduisant les temps d'attente à un minimum, en affichant toutes les coordonnées du client à l'écran, en prévoyant une possibilité de call-back, etc.

De plus, la solution Voxtron permet à tous les collaborateurs de l'organisation d'être impliqués facilement dans la communication avec les clients. C'était également le souhait de Modero. Le système devait être simple, convivial et transparent, de sorte que tous les membres de l'organisation puissent travailler avec lui.

## Intégration au logiciel de gestion des débiteurs

Le Voxtron Communication Center pour Modero, réalisé en étroite collaboration avec Belgacom, met la technologie pour centre de contact à la portée de tous les collaborateurs. Il traite tous les appels entrants et les envoie automatiquement au bon gestionnaire de dossier, selon des critères tels que la langue, le type de créancier, le statut et la phase de traitement.

Gilles Dhooghe: «Les personnes qui appellent sont identifiées sur la base de leur numéro de téléphone. Pas de menus de choix. Cela nous permet de transférer directement l'appelant à un collaborateur qui parle sa langue et connaît le dossier. Le client ne doit donc pas chaque fois répéter les mêmes explications. L'intégration à notre logiciel de traitement des dossiers permet à tous les collaborateurs de disposer immédiatement de toutes les informations disponibles sur le débiteur à l'écran de son ordinateur: langue, situation, nom, adresse, dettes à recouvrer, numéro de dossier, etc. Si l'appelant n'est pas reconnu la première fois, on regarde quel numéro il a appelé et on en déduit, si c'est possible, à quel service l'appel est destiné. Les appels sortants se font d'un simple clic.»



### **Etroite collaboration**

Voxtron a collaboré étroitement avec Belgacom ainsi qu'avec le management de Modero et les collaborateurs qui sont en contact quotidiennement avec le 'client', pour mettre au point un Voxtron Communication Center sur mesure. Belgacom est le SPOC de Modero et Modero voulait qu'il en reste ainsi dès le départ. Modero a apprécié que Belgacom lui laisse le choix en matière de logiciel.

### **La page blanche**

Modero Gerechtsdeurwaarders n'a pas choisi Voxtron à l'aveuglette. Plusieurs fournisseurs ont été passés en revue mais Voxtron était le seul qui permettait de partir d'une page blanche et cela a contribué à faire pencher la balance en faveur de Voxtron.

Stijn Claes de Voxtron: «Il est idéal pour nous de partir d'une page blanche mais c'est également bon pour le client. Nous mettons bien entendu toutes nos connaissances et notre expérience sur la table et remplissons rapidement cette page blanche: partir d'une page blanche n'équivaut pas à partir de rien. Cela stimule à réfléchir out-of-the-box, vous trouvez de nouvelles idées et solutions et vous êtes mieux à même de créer un système qui répond réellement à la situation et aux besoins du client.»



## Résultats mesurables

Voxtron a installé chez Modero un système qui comprend tout pour élever le contact avec la clientèle à un niveau supérieur: routage voice et fax, analyse et transfert immédiat des appels entrants, appels sortants automatisés, informations sur le débiteur à l'écran, enregistrement des conversations, etc. Le management peut voir avec précision comment se déroule la communication et corriger et optimiser les processus de travail de sorte que la perception du débiteur soit encore meilleure.

L'installation du système Voxtron a permis, à court terme, d'améliorer la qualité et la perception de la qualité, d'accroître l'efficacité, d'améliorer la collaboration interne et la gestion ainsi que de mesurer les contacts avec la clientèle.

# En savoir plus sur ce cas?

Contactez Stijn Claes au 03 760 40 28.

Voxtron  
Uilenstraat 155 a  
9100 Sint-Niklaas

T +32 3 760 40 20  
F +32 3760 40 21

[www.voxtron.com](http://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](http://www.voxtron.be)