

Des cas inspirants

CAS 10

Voxtron chez Corelio



Voxtron chez Corelio

Corelio est la société d'édition qui se cache derrière les quotidiens De Standaard, Het Nieuwsblad/De Gentenaar et l'Avenir. L'entreprise a également une participation dans De Vijver Media, qui possède les chaînes de télévision flamandes VIER et VIJF, dans la maison de production Woestijnvis et l'hebdomadaire flamand Humo.

De par ses activités, Corelio est en contact avec des centaines de consommateurs au quotidien. Il convenait de structurer ces contacts, ce qui n'était toutefois pas possible avec l'ancien système téléphonique. C'est la raison pour laquelle Corelio s'est associée à Voxtron et Belgacom en vue de développer un nouveau système. Nous en avons discuté avec Philippe Papeux, chef de projet dans l'entreprise.



Une technologie obsolète et diffuse

Un problème se posait chez Corelio : de petites et grandes centrales PSTN se trouvaient dans tous les lieux de production. Une technologie traditionnelle et obsolète. « Toutes ces centrales PSTN et notre centrale Cisco IP vieille de huit ans ne suffisaient plus. La téléphonie a aujourd'hui radicalement changé et notre système n'y était plus adapté. De plus, il n'était plus supporté par Cisco. Nous n'étions donc pas en mesure de réagir suffisamment vite aux notifications de changement d'adresses, ce qui n'était naturellement pas positif. Nous nous sommes dès lors mis à la recherche d'une nouvelle solution ».



Regroupement

La nouvelle solution devait rassembler la téléphonie de tous les lieux de production en un seul et unique système de téléphonie sur IP. Il s'agissait également de regrouper les sorties des systèmes des différents lieux en une sortie unique de SIP trunking chez Belgacom, ce qui représentait des économies considérables. Corelio voulait également instaurer un IVR (serveur vocal interactif) et des possibilités de rapportage professionnel pour la centrale téléphonique.

Équipe test d'utilisateurs critiques

Il a fallu un certain temps à l'entreprise pour trouver une nouvelle solution et quatre mois se sont écoulés entre la recherche du meilleur fournisseur et la décision finale. Et Philippe Papeux d'ajouter : « Nous avons minutieusement comparé les différentes propositions et réalisé des analyses coûts/bénéfices. Pour fonder notre décision, nous avons également mis sur pied une équipe test d'utilisateurs critiques qui connaissent bien les différents aspects et problèmes relatifs à la téléphonie, dont entre autre le manager de la centrale téléphonique bien évidemment. Les responsables des départements marketing, communication et IT ont également été impliqués dans le processus décisionnel. »



Philippe Papeux

Voxtron – Cisco

Il est très rapidement devenu évident que la combinaison entre Voxtron et Cisco était la plus avantageuse. « La proposition d'un tandem Voxtron-Cisco a obtenu notre approbation. Le système nous semblait facile à mettre en œuvre et à utiliser. Et, argument le plus important : il nous permet de travailler de façon autonome. Nous pourrions ainsi adapter nous-mêmes notre système IVR à l'avenir et développer des centrales téléphoniques sur mesure ».

Corelio a également été séduit par la simplicité de la conception, la qualité du rapportage et l'interface client de la solution proposée par Voxtron, autant d'éléments qui ont permis à cette solution de sortir du lot. Bien évidemment, le rapport qualité/prix a également joué un rôle essentiel.



Une migration presque imperceptible et dès lors concluante

Pour garantir une transition adéquate et en toute sécurité de l'ancienne vers la nouvelle solution, Voxtron et Belgacom ont commencé par installer un système presque similaire à celui que nous utilisions auparavant. De petits changements donc, suivis seulement ensuite par les modifications importantes.



Et Philippe Papeux de continuer:
« Il était judicieux de travailler de cette manière car cela nous a apporté davantage de sécurité. Nos collaborateurs n'ont même pas remarqué que le système avait fait l'objet d'une modification substantielle, ce qui est pour nous un effet secondaire positif et la preuve que la migration a été un réel succès. Ce n'est que plus tard qu'ils s'en sont aperçus, lorsqu'ils ont été confrontés à la puissance du nouveau système. »

Résolution rapide et professionnelle

L'installation s'est déroulée sans encombre et Corelio est très satisfaite. « Quelques problèmes sont apparus pendant le processus, mais les collaborateurs de Voxtron les ont toujours résolus rapidement et avec professionnalisme, de sorte que nous disposons aujourd'hui du système que nous voulions vraiment : un système moderne qui répond à tous les standards professionnels », explique le chef de projet.

500 appels

Ce système moderne permet-il d'enregistrer de meilleurs résultats ? D'après Philippe Papeux, c'est bel et bien le cas : « Le système Voxtron est très flexible et s'adapte rapidement aux besoins du moment. Grâce au puissant système d'IVR et au rapportage, nous avons pu organiser le travail de nos collaborateurs de sorte à ce qu'ils soient plus présents aux moments importants. Nos clients sont ainsi rapidement mis en contact avec la personne adéquate pour les aider. Nous avons également sensiblement amélioré notre gestion du temps et traitons facilement 500 appels en 2 heures 30. Une vraie réussite. »

Corelio procède également régulièrement à des adaptations du système pour renforcer l'efficacité de ses collaborateurs, entre autre en l'associant au logiciel de CRM de Microsoft, en utilisant le procédé d'identification du correspondant, le système Click-to-call, etc. « Un projet vraiment abouti », conclut Philippe Papeux.



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