

# Des cas inspirants

## CAS 7

### **Voxtron chez Q Team: un éventail de possibilités**

## Voxtron chez Q Team: un éventail de possibilités

Le spécialiste des pneus Q Team a vu le jour en 2002 après la joint-venture de VP Pneus et Lambrecht Numéro 1 des pneus, deux entreprises familiales qui étaient déjà actives depuis plus de trente ans sur le marché belge et partageaient la même philosophie commerciale. Q Team compte depuis une centaine de garages dans tout le pays. Un centre de contact bien équipé est incontournable, en particulier parce que Q Team veille à assurer un service irréprochable. Ce centre de contact de Q Team est l'œuvre de Voxtron et de son partenaire Nextel. Jetons un coup d'œil en coulisses.

## Fusions et reprises

Q Team a beaucoup grandi depuis la fusion de Lambrecht Numéro 1 des pneus et de VP Pneus, en 2002. En avril 2003, Q Team a repris Speedy qui était en faillite et a rouvert 9 des 32 points de services sous le nom de Speedy. Cette reprise s'inscrivait parfaitement dans la stratégie de Q Team: le développement d'une couverture nationale et l'offre d'une gamme diversifiée de produits et services, le tout en service rapide. En janvier 2004, la famille Vandekerckhove, qui était à la tête d'un réseau de 16 centrales de pneus, décida de rejoindre Q Team, ce qui accrut encore la couverture nationale. Cette même année, Q Team finalisa les accords pour la reprise de deux centrales de pneus CRP à Rumillies et Ronse. La reprise d'une centrale de pneus à Erpent et Grâce-Hollogne suivit.



## Vaste réseau, large marché

Q Team dispose aujourd'hui d'un réseau de spécialistes des pneus indépendants avec 96 points de service et de vente. Q Team est spécialisé dans les pneus de camions mais dessert également le marché particulier ainsi que le marché du fleet et du leasing. Les garagistes font également partie du groupe cible.

## Service impeccable

Une centrale de pneus est articulée autour du service. Il y a longtemps que Q Team l'a compris. L'entreprise veille en permanence à assurer un service impeccable. Un call center bien équipé est essentiel pour maintenir le service à un niveau élevé. Q Team travaillait avec Avaya, installé par son partenaire télécom Nextel, mais voulait disposer de plus de possibilités. Un routage flexible, des workflows aisément adaptables et un rapportage simple et souple. L'entreprise recherchait également un manager de call center et les deux points se sont parfaitement alignés.



## La qualité et les possibilités de Voxtron et Nextel

L'une des candidates au job de manager du call center était Wendy Neiryck. Elle explique comment Voxtron est arrivé chez Q Team: "Agentel de Voxtron a été proposé à Q Team à un certain moment dans la phase exploratoire. C'était ce dont nous avions besoin. Il est apparu que nous ne devions pas nous débarrasser d'Avaya: nous épargnions les frais d'un nouveau système de téléphonie grâce à un upgrade d'Avaya. Il est de plus apparu que Nextel est un partenaire habituel de Voxtron. Deux points positifs supplémentaires. S'ajoute à cela que Q Team recherchait un manager de call center, et que j'étais l'un des candidats. Vous devez savoir que j'ai également travaillé pour Voxtron, notamment comme support engineer. Je sais très bien ce que Voxtron et Nextel peuvent offrir. La synergie entre ces deux partenaires fonctionne très bien. J'ai rapidement pu convaincre les gens de chez Q Team de la qualité de Voxtron IVR et des fonctionnalités de call center. Lors de mon engagement, j'ai donc décidé de travailler avec Voxtron."



## Les atouts de Voxtron

Le management de Q Team a opté pour Voxtron en raison des nombreuses possibilités offertes. Wendy Neiryck: "En premier lieu, les possibilités quasi illimitées pour le call flow: intégration de la base de données, plugins, enregistrement de variables – en conséquence de quoi Axxium ressemble plus à un environnement de développement qu'à un instrument de call flow. J'apprécie également la possibilité d'intégration de la base de données dans le client, ce qui permet de projeter les informations sur l'appel entrant dans le client. De plus, le rapportage se fait en quelques clics de souris. C'est très pratique. Voxtron propose également un wallboard très clair qui vous permet des adaptations immédiates selon le nombre d'appels entrants et les temps d'attente. Plusieurs onglets sont possibles dans le client, web-based, de manière à pouvoir totalement customiser le client et en faire un instrument de travail à part entière. Et last but not least: Voxtron est très facile à utiliser."

## Implémentation en hiver

L'implémentation, un travail conjoint de Nextel et Voxtron, s'est très bien déroulée. C'était nécessaire parce que le système a été mis en place en hiver et que c'est traditionnellement la période la plus chargée pour Q Team, avec le changement des pneus été pour les pneus hiver. Voxtron et Nextel ont assuré l'installation pendant un week-end, pour qu'il n'y ait aucune interruption du service et que le système puisse être testé de manière approfondie. La flexibilité des deux fournisseurs a été fortement appréciée. Au même titre que le fait que le système Voxtron est si convivial que tout le monde peut rapidement travailler avec lui. Dans cette période hivernale agitée, c'est un plus.

## Travailler efficacement

Grâce à Voxtron, Q Team peut beaucoup mieux gérer et traiter les appels. Même en hiver, lorsque tout le monde veut faire mettre des pneus hiver. Nous avons alors tant de demandes que notre propre call center ne peut pas tous les absorber. Q Team fait alors appel à un call center externe. Wendy Neiryck: "Nous le faisons avec Voxtron: Axxium nous permet de gérer le call flow de manière dynamique et de gérer l'over flow conformément au temps d'attente du moment. Nous prenons ainsi en charge nous-mêmes un maximum d'appels sans rallonger les temps d'attente. C'est important parce que chaque appel manqué est une vente potentielle manquée".



## Obligations contractuelles

Voxtron canalise par ailleurs aussi notre ligne de dépannage pour les pneus de camions qui doit être disponible jour et nuit. Q Team a des contrats avec beaucoup de clients et ils doivent être respectés. Wendy Neiryck: "Nous avons l'obligation contractuelle être joignables en permanence et lorsqu'aucun agent n'est connecté, les lignes sont automatiquement transférées au call center externe pour que nous puissions assurer notre service".



# 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](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)