

Des cas inspirants

CAS 7

Voxtron chez Tabacstop





Voxtron chez Tabacstop: centre de contact pour travailleurs à domicile

Il n'est pas facile d'arrêter de fumer. Pour beaucoup de fumeurs, un accompagnement personnel est essentiel pour se libérer de la dictature de la cigarette. Tabacstop se charge de cet accompagnement, avec une ligne téléphonique gratuite et un service d'accompagnement on-line. Ainsi qu'avec un peu d'aide de Voxtron.

Tabacologues

Tabacstop est une initiative de la Fondation contre le Cancer qui a été créée pour aider les gens à arrêter de fumer. Tabacstop informe, conseille et accompagne. L'organisation propose un service téléphonique anonyme et gratuit, un accompagnement personnel gratuit par le biais de huit entretiens téléphoniques répartis sur plusieurs mois et, dans certains cas, un soutien financier par le remboursement des substituts nicotiques.

Le team de Tabacstop est constitué de 'tabacologues': des médecins, psychologues, infirmiers et autres prestataires de soins titulaires d'un diplôme en 'Tabacologie et accompagnement au sevrage tabagique'.



Le soutien téléphonique est nécessaire

Le contact téléphonique des candidats à l'arrêt du tabagisme avec les tabacologues est très important pour obtenir une réussite. Suzanne Gabriels, manager prévention du tabagisme chez Tabacstop: "Fumer est un comportement acquis et un accompagnement et un soutien psychologiques sont nécessaires pour modifier ce comportement et ses fonctions. C'est surtout le cas pour les personnes qui se trouvent dans le bas de l'échelle socio-économique. Une ligne d'aide téléphonique est l'une des manières les plus efficaces d'aider ce groupe à cesser de fumer. Un fumeur qui arrête de fumer sans accompagnement court beaucoup de risques de rechuter."

Voxtron

Il est donc logique que Tabacstop veuille un bon système pour son centre de contact, adapté aux appels qui entrent entre 15 et 19 heures et aux tabacologues qui travaillent depuis chez eux. La ligne 0800 est en effet uniquement disponible l'après-midi et en début de soirée et les tabacologues ont souvent un emploi à temps plein en dehors de leur activité de tabacologue. S'ajoute à cela que le nombre d'appels a fortement augmenté ces dernières années et que l'ancien système n'était pas vraiment professionnel.

Tabacstop s'est associé à Voxtron, à la grande satisfaction des 'clients' mais aussi des tabacologues.

Il est désormais plus agréable de téléphoner pour le candidat à l'arrêt du tabagisme. Suzanne Gabriels: "Par le passé, les candidats à l'arrêt du tabagisme téléphonaient et, suivant leur choix linguistique, étaient mis en contact avec le bon IVR. Ils décidaient ensuite s'ils voulaient parler à un tabacologue ou demander une brochure. Si aucun tabacologue n'était disponible, ils étaient transférés. Ils entendaient tous les clics des transferts ce qui est bien entendu inadmissible. Ce genre de chose donne une impression de manque de professionnalisme."



Suzanne Gabriels



Avec le nouveau système, l'appelant obtient immédiatement une réponse. Si malgré tout personne n'est disponible, il a la possibilité d'un call-back. En dehors des heures d'ouverture, les candidats à l'arrêt du tabagisme peuvent toujours passer par le site web pour demander une brochure mais ils peuvent également le faire par un SMS. Tabacstop reçoit un aperçu de toutes les demandes, avec les adresses, et peut immédiatement imprimer les étiquettes nécessaires.

Moins de stress

Le nouveau système offre à Tabacstop toutes les possibilités d'un centre de contact bien équipé et est spécialement aligné sur la situation des tabacologues travaillant depuis chez eux, qui doivent tenir compte de leur emploi et des activités de leur famille.

Le travail des tabacologues est parfois lourd et le système Voxtron en tient compte. Pendant l'entretien avec le candidat à l'arrêt du tabagisme, ou immédiatement après, les tabacologues introduisent, à l'écran, des informations sur l'entretien ou sur l'appelant, ce qui est nécessaire pour pouvoir assurer un bon suivi de cette personne. Le système fait en sorte qu'ils ne reçoivent pas de nouveaux appels tant qu'ils sont occupés à traiter les données du dernier entretien. Cela occasionne moins de stress et c'est énormément apprécié.

Les appels entrants sont également bien répartis. Suzanne Gabriels: "Le système Voxtron est très intelligent, il détecte qui est libre et transmet l'appel à cette personne, mais il alterne aussi constamment les appels entre les différents freelances, de sorte que ce ne soit pas toujours le premier de la file qui reçoive l'appel. Si un tabacologue a eu un entretien difficile, il peut se mettre en pause pour récupérer un peu, ce qui était impossible précédemment."

Le système Voxtron prévoit également une possibilité de chat. S'ils rencontrent des difficultés ou doutent de quelque chose, les tabacologues peuvent chatter avec un collègue. Cela aide.



Déroulement du nouveau workflow

1. Appels par le 'client', le candidat à l'arrêt du tabagisme

Le fumeur peut appeler le système et demander une brochure ou choisir de parler à un tabacologue. Si aucun tabacologue n'est disponible, l'appelant peut demander à être rappelé. Le fumeur peut également envoyer des e-mails et SMS à Tabacstop.

2. Se connecter au système et accepter des conversations

Un collaborateur doit se connecter au système pour pouvoir recevoir des appels. Lorsqu'il s'est connecté et qu'il est libre, les appels et e-mails peuvent lui être transmis. Pendant l'entretien, le collaborateur peut introduire des données sur l'entretien dans le système et ajouter ou modifier des informations sur le client.

Lorsqu'il se connecte, le collaborateur a toujours la possibilité de décider s'il veut ou non recevoir des appels et il en va de même pour les e-mails.

3. Mener des entretiens

Les collaborateurs peuvent mener des entretiens de manière réactive ou proactive. Le système Voxtron affiche une liste d'appels sur leur écran et ils peuvent faire leur choix sur cette base: accepter l'appel ou appeler eux-mêmes le client.

4. Introduire et traiter les données relatives aux clients et les informations sur l'appel

Les données relatives aux clients peuvent toujours être aisément adaptées via l'application web qui est totalement intégrée au système. Les informations relatives à l'entretien sont également conservées via cette application web. Il est aussi possible de gérer les trajets et des blacklists.

5. Planning et gestion des collaborateurs

Le planning et les données relatives aux collaborateurs sont conservés dans l'application web, pour la facturation.

6. Facturation et informations statistiques

Les gestionnaires peuvent consulter toutes les informations utiles dans le système. Informations sur le planning, la durée de connexion et autres informations statistiques sur les appels sont présentées dans des rapports clairs.



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