

SUCCESS STORY

Chez Flandre Ateliers, agents et superviseurs s'approprient Kiamo.

CONTEXTE ET OBJECTIFS

Flandre Ateliers propose ses prestations de Centre d'appels à des clients de tailles et de secteur d'activité très variés. Le dispositif est donc multiplateforme puisqu'il peut accueillir en simultané, plusieurs campagnes pour des donneurs d'ordre différents. A l'origine, Le centre d'appels était équipé d'un PABX Nortel et de l'ACD Symposium pour gérer les appels entrants. Pour les appels sortants, une solution logicielle était utilisée.

Le besoin de mettre en place un moteur d'appels sortants pousse Flandre Ateliers à revoir l'ensemble de son dispositif : en effet, les campagnes sont complexes à paramétrer et leur mise en œuvre est longue. L'objectif est de choisir une solution gérant à la fois l'entrant et le sortant, que les superviseurs pourront facilement s'approprier ; La production ne devra pas nécessiter l'intervention d'un administrateur ou du service informatique.

Diverses offres sont étudiées, dont la solution Kiamo de Conecteo. Celle-ci se distingue d'emblée par sa capacité à **s'intégrer simplement avec le PABX et l'ACD existants**. L'architecture téléphonique en place n'est donc pas remise en cause. Elle peut **s'adapter par ailleurs aux contraintes spécifiques d'utilisation**, imposées par Flandre Ateliers : la population d'agents malvoyants requiert un paramétrage fin de l'affichage ; contrastes, couleurs, taille des caractères doivent être modifiables par l'administrateur ou le superviseur.

Autres points fondamentaux, la richesse fonctionnelle de Kiamo et son ouverture permettent à Flandre Ateliers de **proposer des services supplémentaires à ses donneurs d'ordre** (enregistrement de communication, écoute discrète à distance, ...) et même de personnaliser l'application.

Enfin, l'ergonomie de l'application induit une **appropriation rapide par ses utilisateurs**, et une grande autonomie de supervision.

La capacité d'évolution de Kiamo est très rapidement testée lorsque, quelque temps après son installation, Flandre Ateliers décide de changer de PABX. La migration de la téléphonie s'effectue en douceur et l'occasion est saisie pour étendre le champ d'application de Kiamo aux appels entrants.

FLANDRE
appels

L'ENTREPRISE

Flandre Ateliers (Groupe AlterEos) est une entreprise coopérative et solidaire dont l'objet social est de favoriser l'insertion professionnelle des personnes handicapées ne pouvant trouver leur place momentanément ou durablement dans le circuit économique ordinaire.

- 308 personnes situées sur 2 sites (Marcq en Baroeul et Tourcoing).
- Prestations de services dans les secteurs industriels (conditionnement, travaux à façon ou prestations sur site client) et tertiaires (centres d'appels, numérisation/GED/archivage, formation).

L'OBJECTIF



Choisir une solution gérant à la fois les appels entrants et sortants, et que les superviseurs pourront facilement s'approprier.

LA SOLUTION

kiamo
A CONNECTEO SOFTWARE

Conçue par Conecteo, Kiamo est la première solution intégrée de Gestion des Interactions Clients, adaptée aux besoins spécifiques des entreprises.

Kiamo permet de gérer, mesurer et améliorer la qualité de votre service client.

DESCRIPTIF DE LA SOLUTION

Le Centre d'appels de Flandre Ateliers couvre aujourd'hui 600 m² et compte 70 positions de travail. Pour le compte de ses clients, il traite 6 jours sur 7 au travers de Kiamo :

- Les appels entrants : Prise et planification de RDV, appels directs ou en débordement
- Les appels sortants : automate d'appels mode progressif, prise de RDV, campagnes d'information et de sensibilisation, saisie de RIB, relances précontentieux, qualification de fichiers, enquêtes de satisfaction, questionnaires.
- Les activités bureautiques associées : publipostage, back-office (saisie de RIB, avoirs et remboursements).

Une moyenne de 7 à 10 000 appels sortants sont traités chaque jour, pour une vingtaine de campagnes et 7 donneurs d'ordre différents. Il est prévu une augmentation sensible du nombre d'appels entrants avec le développement des campagnes, dans les mois qui viennent. A titre d'exemple, pour l'Etablissement Français du Sang, grand client national de Flandre Ateliers, des campagnes d'appels sortants sont réalisées pour prendre rendez-vous avec les donneurs : ces campagnes permettent d'augmenter le nombre de donneurs, mais aussi de dimensionner de manière appropriée les dispositifs de recueil.

BILAN

En rendant autonome les utilisateurs, Kiamo libère des ressources techniques : « **Le Service Informatique compte seulement 4 personnes. Notre objectif est donc de donner les moyens aux utilisateurs d'être autonomes** » explique Mr Dodin, Responsable Informatique de Flandre Ateliers.

« Nous intervenons une seule fois sur le poste de l'agent, afin d'installer le bandeau-agent. Il prend ensuite très vite l'habitude de travailler avec Kiamo. Nous avons également pu demander à Conecteo d'adapter ces bandeaux aux demandes spécifiques de nos utilisateurs malvoyants, ce qui leur offre un plus grand confort d'utilisation. » ajoute Mr Dodin.

« Techniquement, les modifications de l'architecture en place ou les évolutions n'ont pas d'impact sur Kiamo. La dernière mise à jour s'est faite en 3 jours : 1 jour pour préparer la bascule, 1 jour pour la formation, 1 jour pour le soutien et l'assistance au démarrage. Il n'y a pas eu la moindre panne du serveur Kiamo en 2 ans. »

EVOLUTION ENVISAGÉE

L'activité de Flandre Ateliers est en pleine expansion : « le chiffre d'affaire réalisé a augmenté de 100% depuis l'an dernier. Nous souhaitons optimiser le dispositif existant avant de le faire évoluer. En attendant, nous avons voulu profiter des améliorations de la dernière version de Kiamo et réalisé la migration en douceur, au mois de septembre 2010. **Nous envisageons d'augmenter sensiblement le nombre de positions afin de satisfaire le nombre croissant de marchés que nous gérons.** » conclut Séverine Dhenry.

« Kiamo est d'une incomparable simplicité d'utilisation par rapport aux solutions que j'ai pu utiliser par le passé.

Les écrans sont concis, clairs, vont à l'essentiel. On sent qu'ils ont été pensés par des gens qui connaissent mon métier.

Je peux changer un script d'appel, implémenter une nouvelle campagne en toute autonomie.»

Séverine Dhenry,
Responsable du centre d'appels



CONNECTEO 
customer interaction solutions

Editeur de solutions de Gestion des Interactions Client à destination des entreprises et des centres de contacts.

Conecteo SAS
Site Montesquieu
12 allée Isaac Newton
33650 Martillac

T. +33 (0) 5 47 48 33 20
F. +33 (0) 5 57 96 73 42
info@conecteo.fr