

Efficienc Contact démarre ses activités de télésecrétariat avec une téléphonie optimisée

Le défi	Solution
Créée à la fin de l'année 2007, Efficienc Contact a dû trouver en des temps records une solution de téléphonie souple et opérationnelle pour ses activités de télésecrétariat.	Basé sur la solution Avaya IP Office 500, le système de téléphonie fait appel à l'application iAgenda trouvée en moins de 48 heures grâce au bon fonctionnement du réseau de partenaires Avaya.
Les bénéfices	
<ul style="list-style-type: none"> • Démarrage de la société réussi grâce à une infrastructure performante et une excellente productivité • Solution directement opérationnelle : aucun développement spécifique pour intégrer l'application iAgenda dans la solution Avaya • Accueil personnalisé dédié à chaque client • Actualisation des plannings de rendez-vous facile et immédiate • Agendas gérés et consultables en temps réel sur site Web sécurisé • Forte satisfaction de la clientèle • Solution souple et évolutive pour accompagner le développement de la société 	

Les souhaits d'Efficienc Contact

Basée à Dijon (Côte-d'Or), Efficienc Contact est une petite entreprise de création récente spécialisée dans les services aux entreprises. C'est en novembre 2007 que sa créatrice, Frédérique Louis, est passée à la mise en œuvre de son projet : proposer aux entreprises un secrétariat téléphonique à distance avec transferts d'appels, organisation de rendez-vous et gestion des agendas. Ayant décidé de cibler dans un premier temps les professions du secteur médical, elle a dû trouver, en quelques semaines, une solution pour son système de téléphonie afin d'être opérationnelle à la mi-janvier 2008.

La téléphonie constituant son cœur de métier, Efficienc Contact se devait d'avoir un outil performant, pouvant offrir à ses futurs clients des services attrayants et convaincants. « *Je voulais, explique Mme Louis, un système téléphonique qui puisse attribuer facilement une ligne dédiée à chacun de mes clients, le tout associé à un outil évolué pour gérer les rendez-vous et les agendas. Même si je me doutais que cela devait exister, ne connaissant pas du tout le secteur des télécoms, j'ignorais totalement comment trouver une telle application et à qui m'adresser.* »

L'élaboration de la solution avec le partenaire Avaya

Spontanément, Efficienc Contact s'est, dans un premier temps, rapproché de l'opérateur France Télécom pour exprimer ses souhaits et prendre connaissance des solutions disponibles. Parallèlement, Mme Louis a néanmoins souhaitée élargir sa recherche en s'adressant à un installateur spécialisé. C'est sur recommandation de proches, qu'elle a pu contacter la société AVS, intégrateur et partenaire d'Avaya. « *Lorsque Efficienc Contact nous a fait part de sa demande, nous avons opté pour une solution IP et jugé que la solution IP Office 500 d'Avaya correspondait tout à fait à sa recherche. Mais concernant son besoin spécifique de télésecrétariat, nous n'avions pas de solution répertoriée et nous nous sommes mis en quête d'un éditeur pouvant proposer un logiciel de prise de rendez-vous compatible avec la solution projetée* », raconte Pascal Tendron, responsable du dossier chez AVS.

C'était la première fois qu'AVS rencontrait ce genre de situation et la société ne disposait pas dans ses contacts professionnels habituels, de partenaires pouvant répondre à cette demande.

Lorsque Efficienc Contact nous a fait part de sa demande, nous avons opté pour une solution IP et jugé que la solution IP Office 500 d'Avaya correspondait tout à fait à sa recherche. Mais concernant son besoin spécifique de télésecrétariat, nous n'avons pas de solution répertoriée et nous nous sommes mis en quête d'un éditeur pouvant proposer un logiciel de prise de rendez-vous compatible avec la solution projetée

Pascal Tendron, responsable du dossier chez AVS

« En fait, poursuit-il, nous avons sollicité le réseau des partenaires Avaya et après quelques contacts auprès de confrères que nous connaissons bien, nous avons identifié une société, également partenaire d'Avaya, proposant ce type d'applications. Tout cela a pris moins de 48 heures ! »

Il s'agissait en l'occurrence de la société MediaRom (basée à Reims) et qui commercialise l'application iAgenda développée par ses soins et conçue pour être utilisée avec les solutions Avaya. « Nous avons pris connaissance de cette solution et rapidement nous avons constaté qu'elle pouvait parfaitement convenir pour les besoins d'Efficienc Contact », ajoute M. Tendron. Au-delà de son adéquation fonctionnelle, la solution iAgenda présentait un intérêt supplémentaire : aucun développement spécifique n'était requis pour réaliser le couplage entre l'application et la solution Avaya. « Le fait que l'application de MediaRom était immédiatement intégrable avec le système IP Office d'Avaya a été décisif pour le choix définitif », souligne M. Tendron. Alors que la solution retenue par France Télécom (Omni PCX d'Alcatel) aurait nécessité de son côté, un développement applicatif. « Les solutions en concurrence ne m'apparaissaient pas très éloignées l'une de l'autre, sauf qu'il fallait, avec la solution commercialisée par Orange, élaborer des connexions supplémentaires entre la partie informatique et la partie téléphonie et il aurait fallu faire intervenir une société extérieure supplémentaire. J'ai préféré choisir la solution Avaya, car tout était immédiatement compatible et opérationnel. Et j'étais rassurée par la proposition d'AVS qui s'était occupé de tout et me proposait une solution complète, clé en main et prête à fonctionner. » commente Mme Louis.

Une solution performante et immédiatement opérationnelle

La solution de téléphonie préconisée par AVS s'appuie sur l'offre Avaya IP Office 500. « C'est une solution basée sur le protocole IP conçue pour les petites entreprises, simple à utiliser », précise M. Tendron. Pour assurer dans de bonnes conditions le démarrage de l'activité d'Efficienc Contact, AVS a installé un autocom desservant quatre lignes au total. Avec le serveur applicatif IP Office 500, les utilisateurs disposent de deux postes IP et d'un poste sans fil avec équipement casque. Le serveur intègre nativement une carte de messagerie vocale et est doté du module CTI pour effectuer la remontée des fiches clients de l'application iAgenda sur les écrans des téléopérateurs. Concrètement, lorsqu'une personne appelle un cabinet médical qui a confié son accueil téléphonique à Efficienc Contact, cet appel est automatiquement transféré sur le système de téléphonie d'Efficienc Contact et ouvre aussitôt à l'écran une fenêtre qui comporte le numéro de l'appelant et la fiche du cabinet médical appelé. Le téléopérateur peut donc immédiatement effectuer un accueil personnalisé. Et s'il s'agit de quelqu'un ayant déjà appelé, ses coordonnées préalablement enregistrées y figurent également. Dès que la communication est établie, le téléopérateur ouvre sur son écran l'agenda du cabinet médical contacté et peut proposer des horaires de rendez-vous en fonction des disponibilités affichées. Une fois fixé, le rendez-vous est enregistré dans l'application iAgenda. De son côté, le cabinet médical peut consulter et récupérer son agenda en temps réel

sur un site Web sécurisé à partir d'un PC, d'un téléphone mobile ou d'un PDA. En outre, il peut aussi le modifier pour y inclure les périodes non disponibles (journées séminaires, congés par exemple). L'un des intérêts du processus est de réduire considérablement les communications téléphoniques entre Efficienc Contact et les cabinets médicaux pour actualiser les plannings de rendez-vous.

Un démarrage réussi et des développements potentiels prometteurs

Après quelques mois de fonctionnement, Mme Louis reconnaît être entièrement satisfaite de la solution IP Office 500. « Suite à la formation initiale prodiguée par AVS et à la période d'apprentissage, nous maîtrisons complètement notre outil. La gestion des agendas est très efficace et nos clients en sont totalement satisfaits. » De fait, le système répond parfaitement aux espoirs d'Efficienc Contact. D'une part, chaque client bénéficie d'un accueil téléphonique personnalisé dédié. L'affichage des données sur écran évite toute manipulation de dossiers, ou recherche fastidieuse d'informations. Les saisies se font directement à l'écran et sont sauvegardées immédiatement pour être facilement consultables. « Nous avons mis en place une organisation du travail à la fois simple et rigoureuse. Et surtout, notre productivité a été

optimisée dès le début », se félicite Mme Louis. Ce socle opérationnel a été important pour la réussite du démarrage d'Efficienc Contact. « Lorsque l'on crée une entreprise, il y a tellement de choses à faire que l'on ne peut pas être accaparé par les problèmes techniques. Avec notre solution Avaya et iAgenda, nous avons été comblés car nous avons pu démarrer l'activité dans d'excellentes conditions. L'organisation du travail et la productivité sont le cœur même de notre métier. Dès le démarrage, cela a parfaitement fonctionné ! » Ainsi, les objectifs initiaux du plan d'exploitation ont été facilement respectés. C'est pourquoi Mme Louis s'estimant dégagée de tout souci d'ordre opérationnel peut se concentrer essentiellement sur les objectifs de développement de sa société. « Actuellement, je souhaite étendre mon activité au sein du secteur médical mais également en direction d'autres secteurs professionnels qui ont des besoins d'assistance en télésecrétariat. La réussite des services téléphoniques couplés avec la gestion des agendas est devenue mon meilleur argument commercial vis-à-vis de mes prospects ! » se réjouit Mme Louis.

Qu'il s'agisse d'extensions de postes pour de nouveaux collaborateurs ou de fonctionnalités complémentaires à rajouter, la flexibilité de la solution IP Office 500 permettra de répondre facilement aux futurs besoins d'Efficienc Contact et d'accompagner sa croissance.

Les solutions en concurrence ne m'apparaissaient pas très éloignées l'une de l'autre, sauf qu'il fallait, avec la solution commercialisée par Orange, élaborer des connexions supplémentaires entre la partie informatique et la partie téléphonie et il aurait fallu faire intervenir une société extérieure supplémentaire. J'ai préféré choisir la solution Avaya, car tout était immédiatement compatible et opérationnel. Et j'étais rassurée par la proposition d'AVS qui s'était occupé de tout et me proposait une solution complète, clé en main et prête à fonctionner.

Frédérique Louis, créatrice d'Efficienc Contact

A PROPOS D'EFFICIENCE CONTACT

Créée au début de l'année 2008 et située à Dijon, Efficience Contact est une entreprise spécialisée dans la permanence téléphonique et la gestion d'agendas à distance.

Son équipe constituée de professionnels s'appuie sur des systèmes informatiques et téléphoniques de haute technologie et met tout son savoir-faire au service et à l'écoute de ses clients.

Efficience Contact gère leur trafic téléphonique quelle que soit leur implantation géographique avec des solutions simples et modulables. Par un simple transfert d'appel, Efficience Contact peut assister de manière permanente, ou élargir les horaires de travail d'un standard d'accueil, pour pallier une absence, ou soulager un secrétariat.

Ses prestations recouvrent principalement :

- la permanence téléphonique et la gestion d'agendas, avec ligne personnelle dédiée à chaque client
- l'accueil personnalisé avec secrétaire pour identifier les appels et répondre au nom du client
- le transfert d'appels définis urgents et/ou importants (selon consignes)
- la gestion des messages et des rendez-vous
- la transmission d'informations en temps réel par mail, sms ou sur site Web sécurisé et consultables 24h/24

A PROPOS D'AVS

Créée il y a vingt ans, la société AVS est un intégrateur spécialisé réseaux et téléphonie basé à Dijon. Spécialiste des réseaux et systèmes informatiques, AVS déploie des solutions de téléphonie sur IP destinées aux TPE/PME/PMI.

La société AVS intervient sur tout type d'installations pour la mise en oeuvre des réseaux informatiques de toute taille (cuivre et fibre optique) et l'unification des réseaux informatiques et téléphoniques. AVS a acquis une forte expertise dans le domaine des réseaux hauts débits.

Les secteurs d'activité de ses clients sont très variés et recouvrent l'industrie, l'agroalimentaire, le tertiaire, le médical, l'enseignement ainsi que les administrations.

De par son origine, AVS intervient principalement en Bourgogne. Mais son développement la conduit à opérer également sur tout le territoire national ainsi qu'à l'international.

A PROPOS D'AVAYA

Avaya Inc. conçoit, met en oeuvre et exploite des réseaux de communications équipant plus d'un million d'entreprises dans le monde parmi lesquelles figurent 90% de celles citées dans le FORTUNE® 500. Constituant l'un des leaders mondiaux des systèmes, services et applications de téléphonie IP sécurisée et fiabilisée, Avaya se situe au premier plan de la convergence des applications voix et données dans les réseaux, et permet ainsi aux petites ou grandes entreprises de capitaliser sur leurs infrastructures existantes ou nouvelles, avec pour résultats une meilleure valorisation, une meilleure productivité et une meilleure compétitivité. Pour toute information complémentaire, visitez le site www.avaya.fr.

Applications	Systèmes
<ul style="list-style-type: none"> • iA genda (de MediaRom, partenaire d'Avaya) 	<ul style="list-style-type: none"> • IP Office 500 – Phone Manager • Module CTI • Messagerie vocale intégrée