

Gigaset

Une nouvelle
liberté de mouvement
pour la famille



Téléphone C610



ECRAN
COULEUR



MAINS-
LIBRES



RÉPERTOIRE
150 CONTACTS



SMS

INSPIRING CONVERSATION⁽¹⁾
MADE IN GERMANY



*Lorsque le combiné est en veille.

Nouveau Clip mains-libres L410 :
Téléphonez et bougez
en toute liberté.

- Qualité sonore exceptionnelle
- Facile à clipper
- Très léger

(1) Gigaset. Pour des conversations inspirées.

Hervé Reynaud

Accueil clients : quelles solutions pour les TPE et PME ?

Tout comme les grands comptes, les TPE et PME ont le souci de ne perdre aucun appel. Mais elles n'ont pas les moyens de s'appuyer sur un véritable centre d'appels. Les solutions de pré-décroché, de groupements d'appels et surtout de SVI sont de plus en plus utilisées, notamment en mode SaaS. Tour d'horizon.

Dans nos systèmes destinés aux PME, les fonctionnalités classiques d'accueil téléphonique sont intégrées, explique Dominique Poizat, directeur marketing produits chez Aastra, « notamment les fonctions de groupement d'appels et de SVI ». En effet, ces fonctionnalités, ainsi que le pré-décroché et les musiques d'attente, sont aujourd'hui présentes sur la plupart des PBX du marché. En revanche, lorsque les entreprises veulent soigner encore plus leur accueil, notamment avec un SVI à reconnaissance vocale (les SVI classiques, à fréquences vocales requièrent d'appuyer sur les touches du téléphone), le recours à des spécialistes du secteur est indispensable. Convivance fait partie de ceux-là et équipe des entreprises allant du petit cabinet d'avocats à des références comme Monoprix ou Leclerc. « Notre SVI à reconnaissance vocale, baptisé StandVoice, fait office de secrétaire virtuelle », explique Yassin Djaffar, gérant. En effet, le SVI peut acheminer les appels sur le poste de la personne concernée, mais aussi prendre des messages et les envoyer ensuite (en fichier Wave attaché) sur un poste fixe, un mobile, ou sur une boîte mail. Les utilisateurs peuvent paramétrer eux-mêmes le SVI via une interface web. Chez Convivance, la solution est disponible à partir de 1995 € (pour 2 appels simultanés). « Pour adresser les TPE et les PME, nous passons par des intégrateurs (Ineo, Resadia, Axians, Convergence.com, ndr), ce qui leur permet d'enrichir leur offre de services », ajoute Yassin Djaffar. Convivance travaille aussi actuellement à l'intégration de sa solution dans des offres d'opérateurs pour la



CÉLINE LAZARD,
DIRECTRICE DE KEYVO BUSINESS

« Nous rendons les fonctionnalités d'accueil téléphonique disponibles pour toutes les entreprises, y compris pour les TPE avec un seul poste ».

proposer en mode SaaS (des accords ont déjà été conclus avec OpenIP et Senso Telecom).

Des offres SaaS à 2 euros par jour

En effet, le recours au mode SaaS constitue une solution de plus en plus appréciée des TPE et PME. « Nous rendons les fonctionnalités d'accueil téléphonique disponibles pour toutes les entreprises, y compris pour les TPE avec un seul poste », souligne Céline Lazard, directrice de Keyvo Business, « cela démocratise vraiment ces solutions, car très peu de TPE disposent d'un PBX intégrant ces outils ». En la matière, Keyvo Business propose un numéro d'accueil, le pré-décroché, des groupements d'appels et un SVI à fréquences vocales. Du reste, ces fonctionnalités sont incluses de manière native dans tous les forfaits de l'opérateur et ne font pas l'objet d'un supplément tarifaire. De son côté, Orange Business Services commercialise depuis trois ans une solution SVI en mode SaaS, baptisée Le Guide Vocal. Mais l'opérateur a enrichi son offre en début d'année en lançant un pack nommé Managed Contact Center Express. Celui-ci est destiné aux PME souhaitant organiser de manière plus efficace leur accueil clients, parfois de ma-

nière ponctuelle. « C'est idéal pour gérer des positions informelles, pour un fleuriste le 14 février par exemple », explique Olivier Ondet, directeur marketing des solutions GRC, « avec cette solution et le Guide Vocal, nous couvrons les besoins des TPE-PME en matière d'accueil clients hébergé ». Il en coûte deux euros par jour et par position aux entreprises utilisatrices. Par ailleurs, OBS poursuivra l'enrichissement de son offre dans le courant de l'année.

Des solutions hébergées performantes

Depuis quelques mois, SFR Business Team propose lui aussi une offre nouvelle. L'opéra-

teur promeut en effet son Pack Contacts comprenant un numéro d'accueil, un SVI et des rapports statistiques sur le trafic entrant, le tout en mode hébergé. La tarification est fonction de la durée totale cumulée des appels entrants. Par exemple, pour 24 heures de communications entrantes, le forfait est de 99 € mensuels. « Cette solution rencontre un certain engouement dans les espaces SFR Business Team, nous avons réalisé plusieurs centaines de ventes depuis le début de l'année », indique Christophe Delaye, directeur de la BU services hébergés, « tout simplement parce que les PME veulent des solutions simples d'usage, et que le mode hébergé répond parfaitement à cette attente ». Sur le modèle des solutions d'opérateurs, d'autres acteurs se sont positionnés et proposent aujourd'hui des solutions hébergées performantes. C'est notamment le cas d'Axialys qui propose des solutions sur mesure aux PME. « Nous mettons en face des besoins de nos clients les fonctionnalités qu'ils souhaitent », explique Mickaël Doliner, directeur général adjoint, « cela va du message de pré-décroché au routage vers les postes définis, nous pouvons même mettre du CTI et de l'ACD sur notre SVI ». Pour les TPE, Axialys a créé Axiatel qui propose des solutions complètement packagées. De son côté, Eloquant propose des services adaptés et permet notamment d'interfacer son SVI aux bases de données de ses clients. « C'est du CTI entre notre SVI et leurs bases de données », explique Guillaume Crozet, directeur marketing, « nous l'avons fait par exemple pour De Dietrich ». Mais Eloquant met aussi en avant l'intérêt économique du mode SaaS. « L'ensemble des cabinets d'analyses de référence ont démontré que, sur 5 ans, le TCO est en moyenne inférieur de 20 % sur le SaaS », indique Guillaume Crozet. Cela n'est sans doute pas le moindre des arguments. ■



CHRISTOPHE DELAYE,
DIRECTEUR DE LA BU SERVICES
HÉBERGÉS CHEZ SFR BUSINESS
TEAM

« Les PME veulent des solutions simples d'usage, et que le mode hébergé répond parfaitement à cette attente ».

Le télé-secrétariat : une autre alternative

« Depuis deux ans, le nombre de nos clients augmente de 15 à 20 % » explique Bertrand Micolon, fondateur de Thelem, qui y voit pas mal la main de la crise, « car nous offrons aux entreprises une solution qui leur permet d'économiser ». Thelem est aujourd'hui un des leaders français du télé-secrétariat, avec Absys, Agaphone et quelques autres. La société compte parmi ses clients de nombreux médecins et centres de santé du secteur mutualiste, mais aussi des avocats et d'autres professions libérales. Les télé-secrétaires peuvent présenter les appels reçus sur la deuxième ligne de leurs clients, mais le plus souvent ceux-ci préfèrent être avertis par SMS ou par mail. « Nous ne ressentons pas la concurrence des SVI, le service n'est pas le même », explique Bertrand Micolon. Chez Thelem, la prestation de prise de messages est facturée, par exemple, 26 euros par mois pour 21 appels.



YASSIN DJAFFAR,
GÉRANT DE CONVIVANCE

« Notre SVI à reconnaissance vocale, baptisé StandVoice, fait office de secrétaire virtuelle ».