



FIDAL - Rouen (76)

Contexte

Cabinet d'avocats de renommée internationale dont le siège social est à Neuilly-sur-Seine. Organisés autour d'un siège et de directions Régionales, l'accueil et les prestations sont locales et nécessitent un service de qualité et de haute disponibilité. En fonction des réaménagements en région, les DR se sont équipées d'un standard vocal avec Conviviance. La DR de Rouen a été la première équipée.

Problématiques

- ✘ S'adapter au système de téléphonie parfois ancien
- ✘ Besoin de visualisation et de mesure des flux téléphoniques et de reconnaissance de l'appelant
 - Suivant les destinataires
 - Courbes horaires et concentration des flux
 - Taux de qualité de réponse
- ✘ Augmenter la disponibilité du standard d'accueil et réduire l'engorgement de flux non traités
- ✘ Faciliter l'accès aux avocats, sans passer par le standard d'accueil et en personnalisant l'accueil par spécialité
- ✘ Reconnaissance vocale préférée car plus intuitive que les systèmes à touches
- ✘ Assister fortement les standardistes notamment en dehors des périodes de fermeture du standard

Solution préconisée

StandVoice® STV200 - 8 voies, 400 entrées, gestion des SDA, filtrage d'appel, @messagerie

Résultats attendus

- ✘ Forte amélioration de l'accueil : outils et disponibilité (SVI, reconnaissance vocale, accès direct sans SDA)
- ✘ Une solution de téléphonie évolutive moderne unique
- ✘ Analyse du trafic et des flux, en planning horaire : adaptation de l'organisation, gain de temps et économies réalisées
- ✘ Diffusion de messages spécifiques pour guider et informer les clients
- ✘ Installation en réseau du site de Dieppe (rattachée à la DR de Rouen) qui profite ainsi de la solution, dans son propre contexte (horaires, messages, annuaire, ...)
- ✘ Mise en relation permanente et plus efficace pour les clients ; différents scénarios ont été mis en place en fonction des spécialités en droit
- ✘ Disponibilité totale importante pour les dossiers sensibles horodatés

Témoignage : Mélanie Beaudouin, Assistante de Direction Générale

« Nous souhaitons bénéficier d'un accueil sans faille, très disponible, en nous démarquant de la concurrence et bénéficiant des solutions les plus innovantes en la matière, sans se sentir piégés par des choix non évolutifs. Nous avons été guidés par le siège de Fidal, qui a expérimenté la solution d'abord au siège, puis l'a ensuite déployée en région. Nous avons été la première région à en être équipé. Nous sommes satisfaits de la reconnaissance vocale, plutôt bien aboutie aujourd'hui grâce à la technologie de Conviviance. La capacité à répondre continuellement et à mettre en relation nos avocats et nos clients, très simplement avec un numéro unique facilite grandement notre relation avec nos clients et nos partenaires. Nous avons conservé une standardiste mais l'avons occupée à des tâches beaucoup plus pertinentes que de simples orientations d'appels. Nous suivons avec attention les nouvelles options et sommes ravis de la relation dans la durée, dans l'accompagnement et la maintenance assurés par Conviviance »