

# Le Groupe Vulcain améliore la qualification et le routage de ses appels entrants grâce à Cloud IVR



**Activité :**  
Automobile

**Site Web :**  
groupevulcain.fr

**Produit utilisé :**  
Dexem Cloud IVR

Le Groupe Vulcain est un groupe automobile originaire de la région Rhône-Alpes et propriétaire de plus de 30 concessions.

Spécialisée dans la vente de véhicules neufs et d'occasion depuis plus de 20 ans, l'entreprise commercialise ses véhicules aux professionnels et particuliers et leur propose de nombreux modèles, de 18 marques automobiles différentes.

## Challenge

Nombreux sont les clients du Groupe Vulcain qui contactent l'entreprise directement par téléphone. La joignabilité des concessions étant le moyen de construire une réelle proximité entre la marque et ses clients, le groupe automobile était à la recherche d'une solution fiable qui permette de router les appels entre les différentes concessions et ainsi, d'accompagner le centre d'appel mis en place en interne.

Au vu du nombre important d'appels en provenance de son site internet, il était important pour le groupe de communiquer sur un numéro unique et de pouvoir analyser la gestion des appels grâce à des données concrètes.

*"Je voulais **avoir un seul numéro** qui s'affichait sur le site et pouvoir **répartir les appels** entre les concessions."*

Xavier Rolland  
Responsable Marketing

# Solution

---

Groupe Vulcain a choisi la solution Dexem Cloud IVR pour améliorer la gestion de ses appels entrants. Ensemble, nous avons développé une application vocale entièrement personnalisée qui lui permet de transférer les appels vers les concessions concernées.

L'appelant est alors invité, après énonciation du menu, à presser la touche du clavier correspondant à la concession à laquelle il souhaite s'adresser. En cas de saisie incorrecte, l'appel est transféré vers une concession disponible. L'interface Cloud IVR, accessible via n'importe quel navigateur Web, permet au Groupe Vulcain de modifier les paramètres de son serveur vocal interactif en toute autonomie, sans compétence technique particulière. L'entreprise peut également consulter les rapports statistiques des appels entrants de ses concessions.

*"Ce qui est bien dans votre solution c'est l'**hébergement cloud** et donc le fait d'avoir une **souplesse d'utilisation**."*

# Résultats

---

La solution de SVI, hébergée dans le Cloud, permet au Groupe Vulcain de rediriger les appels et de consulter des données complètes sur ces derniers en toute autonomie, ce que ne lui permet pas sa solution PaBX actuelle. Dans ce cas, le SVI fonctionne en complément du PaBX sur site, comme une surcouche logicielle, laquelle apporte davantage de visibilité et de flexibilité à l'entreprise.

Les rapports statistiques sur les appels permettent au Groupe Vulcain de visualiser les tendances des appels de l'ensemble des concessions du groupe, de comprendre s'il y a des appels manqués et de les gérer efficacement. L'organisation des concessions s'adapte donc à ces statistiques afin de limiter les appels manqués, d'améliorer la satisfaction clients et in fine, d'obtenir davantage de rendez-vous.

La simplicité de l'interface a également permis au Groupe Vulcain de paramétrer, en temps réel, les numéros mobiles de ses commerciaux. Les appels passés par les clients peuvent ainsi être pris en charge par les commerciaux, même lorsqu'ils ne sont pas présents en concession.

*"J'ai enfin la **traçabilité** en terme **d'appels reçus et perdus**, et cette fonctionnalité-là elle est importante."*