

# HRC Diffusion automatise le transfert de ses appels vers ses différents services avec Dexem



**Activité :**  
Cuisiniste professionnel

**Site Web :**  
[www.hrcdiffusion.fr](http://www.hrcdiffusion.fr)

**Produit utilisé :**  
Cloud IVR

HRC Diffusion est une entreprise spécialisée dans la vente, l'installation et la maintenance de cuisines professionnelles.

Située dans le sud-ouest de la France, HRC Diffusion intervient auprès de nombreux professionnels : restaurants, hôpitaux, collèges, lycées...et compte aujourd'hui une vingtaine d'employés.

## Challenge

*" On avait un numéro relié à un fixe qui sonnait toutes les 5 minutes. Il nous fallait un serveur vocal interactif pour distribuer les appels parce que ce n'était plus gérable. "*

**Mathilde**  
Assistante de direction

Avec le développement du nombre de ses clients et collaborateurs, HRC Diffusion a vu le nombre de ses appels entrants augmenter en quelques années. L'entreprise s'est rapidement trouvée dans l'incapacité de traiter l'ensemble des appels et de réaliser les transferts manuellement.

Pour améliorer la joignabilité de son entreprise et la gestion interne de ses appels, l'entreprise recherchait une solution de serveur vocal interactif qui puisse transférer automatiquement les appels entrants vers les différents services de l'entreprise. En clair, une solution personnalisée, simple d'utilisation et évolutive.

Les employés HRC Diffusion étant tous équipés d'un téléphone portable, il était essentiel que ces transferts puissent se faire vers des numéros mobiles, modifiables en temps réel en cas de congé, d'arrêt maladie ou d'indisponibilité.

# Solution

---

HRC Diffusion a fait le choix de la solution Cloud IVR de Dexem pour améliorer la gestion de ses appels entrants. Ensemble, nous avons créé une application vocale personnalisée qui lui permet de transférer automatiquement ses appels en fonction de son organisation grâce à un calendrier, un message d'accueil et des menus DTMF.

Lors d'un appel à HRC Diffusion, le client est libre de choisir à quel service de l'entreprise il souhaite s'adresser et ce, en pressant la touche de son clavier téléphonique correspondante. Pour HRC Diffusion, il était important que chaque service de l'entreprise (logistique, maintenance, comptabilité...) puisse recevoir ses appels et traiter les demandes pour lesquelles ils sont compétents.

En cas d'appel en horaires de fermeture, HRC Diffusion a fait le choix de mettre en place une messagerie vocale. Cette dernière permet de notifier les agents de l'appel manqué par mail avec, en pièce jointe, le message vocal laissé par l'appelant.

# Résultats

---

La solution Cloud IVR permet à HRC Diffusion d'augmenter sa réactivité auprès des clients. En ayant fait le choix de rediriger les appels en fonction des différents services de l'entreprise, la gestion des appels est optimisée et permet d'augmenter le nombre d'appels décrochés.

La simplicité d'utilisation de l'interface Dexem permet à HRC Diffusion de modifier les paramètres de son SVI en autonomie. L'entreprise a pu paramétrer des redirections vers des mobiles simplement et sans frais supplémentaires. Aussi, lorsque l'un de ses agents est absent, l'entreprise modifie le numéro de transfert en quelques clics. Cette flexibilité opérationnelle et instantanée apporte à HRC Diffusion un véritable confort dans la gestion de ses appels.

Cloud IVR a permis à HRC Diffusion la mise en place d'une solution de gestion des appels personnalisée, professionnelle et évolutive.

*" Pour nous ce qui était important, c'était surtout de pouvoir **transférer les appels à chaque service.** "*

*" On a accès à une interface qui nous permet d'avoir des **rapports** et de **modifier en temps réel les numéros** sur lesquels on souhaite transférer les appels. "*