

Opali augmente son nombre d'appels prioritaires décrochés grâce à Dexem Cloud IVR



Activité :
Services à domicile

Site Web :
opali.fr

Produit utilisé :
Dexem Cloud IVR

Opali est une société de services et d'intervention à domicile. Initialement spécialisée dans le nettoyage de vitres, elle a élargi son activité aux prestations ménagères et à la garde d'enfants dans la région de Bordeaux depuis 2005.

L'entreprise travaille selon des standards de qualité et de professionnalisme très élevés. Elle assure donc la gestion de ses services et celle de son équipement avec une grande rigueur.

"Nous avons constaté un grand nombre d'appels perdus et une saturation du personnel du standard, pour des appels dont on souhaitait connaître le niveau de priorité."

Laurence Cahuzac
Responsable Franchise

Challenge

Les clients d'Opali la contactent en remplissant un formulaire en ligne, ou bien directement par téléphone. Avec le développement de son activité à deux nouveaux secteurs, l'entreprise constate que ses standards sont souvent déjà en ligne avec d'autres appelants, ce qui génère une perte importante d'appels clients.

De plus, Opali n'est pas en mesure de qualifier ses appels entrants selon leur ordre de priorité. Cela remet en cause la réactivité du personnel de ses standards, et donc l'efficacité de leur réponse. Pour y remédier, Opali souhaite s'équiper d'un système permettant d'optimiser la gestion de ses appels téléphoniques, et ainsi gagner du temps pour prendre plus d'appels.

Solution

Opali a choisi notre solution Cloud IVR pour réussir ce challenge. Ensemble, nous avons défini une application vocale qui lui permet de mieux orienter ses appels entrants vers les différents standards de ses agences. Le client y est invité à saisir son code postal et, suite à un traitement automatique de cette donnée, il est mis en relation avec l'agence qui se trouve au plus près de lui.

Pour qualifier les appels selon leur niveau de priorité, l'application vocale comporte des pages destinées à laisser des messages vocaux, afin que le client soit recontacté par l'équipe Opali en un minimum de temps, et que celle-ci soit déjà informée de la raison de son appel.

*"L'accompagnement des équipes Dexem **mérite un 10/10 !** Nous recommanderons Dexem et ses solutions."*

Résultats

Depuis que Dexem Cloud IVR est opérationnel au sein de l'entreprise, Opali voit son taux d'appels décrochés augmenter, avec à chaque fois une gestion efficace qui implique un décrochage immédiat avec un message d'accueil, ainsi qu'une orientation des appels vers les destinataires qui sont le mieux placés pour aider ces clients. Les appels les plus importants sont pris en charge immédiatement, car ils sont reconnus par l'application vocale.

Pour les équipes d'Opali, c'est l'occasion d'apporter une valeur ajoutée à la gestion de ses appels, et d'améliorer considérablement sa relation client.

*"Dexem Cloud IVR nous permet **de mieux gérer nos appels entrants**, tant au niveau de la **réactivité** que dans la **priorisation des appels**."*