

phonethik

-- Actualité --

Actualité



Figure IT

**3 questions à... Michaël
Doliner, Directeur
associé Axialys**

Dan Diaconu
mardi 4 juillet 2006

Opérateur Telecom depuis 1993, Axialys développe des services vocaux et commercialise également des numéros spéciaux en 08. Si la société surf sur la vague des offres Centrex IP, elle propose par ailleurs un service logiciel en ASP singulier, dédié aux TPE, l'Accueil Vocal...

PhonethiK : Présentez nous votre solution baptisée l'Accueil Vocal ?

Michaël Doliner : Nous avons constaté une certaine récurrence dans les problématiques des TPE à bénéficier un accueil vocal digne de ce nom, digne de leurs compétences. Elles n'ont pas toujours les moyens de se payer ni le développement d'un service sur-mesure, puisque chacun à ses problématiques, ni nécessairement un PaBX avec des fonctionnalités avancées. Nous avons donc décidé de développer un service personnalisable, adaptable au plus grand nombre. Distribuée en ASP, cette solution est entièrement hébergée chez nous et permet au TPE de se doter d'un accueil professionnel, le plus souvent associé à des numéros de type 08 qui leur donne une dimension nationale.

Avec notre offre, les messages d'accueil sont personnalisables, l'utilisateur peut choisir les numéros de téléphone sur lesquels la société souhaite recevoir ses appels, il est possible de mettre plusieurs numéros de téléphone en cascade, des boîtes vocales et des messages d'attentes personnalisables. Et toutes ces fonctionnalités sont accessibles depuis une interface Web très simple. J'en veux pour preuve que chez nous, ce sont les commerciaux qui font des modifications avec le client, notre standardiste aide parfois les commerciaux à configurer un service. Cette solution ne demande donc aucune compétence technique, aucune compétence informatique particulière, c'est de la bureautique simple, il faut savoir aller sur une page Internet, cliquer sur un menu déroulant, cocher une case...

Quels sont vos objectifs de vente ? Le marché des TPE est-il difficile ?

Le prix moyen est de 49 euros par mois, par utilisateur avec l'abonnement au numéro compris, donc a un tarif relativement réduit. Le service a été lancé en 2004. La première année, une seule personne a commercialisée ce service et nous avons accueilli une centaine de clients. La seconde année, nous avons mis un peu plus de moyen, il y a eu un peu plus de personnes pour commercialiser l'Accueil Vocal, nous en avons vendu 400. Cette année, à mi-2006, nous avons déjà égalé 2005 et nous espérons arriver à 800 ventes d'ici la fin de l'année.

Concernant le marché des TPE, c'est une cible qui n'est pas forcément facile. Les TPE demeurent un peu délaissés car généralement les sociétés visent d'abord les grands comptes puis appliquent la communication grands comptes aux TPE qui se retrouvent complètement abasourdi devant le message... Nous avons d'ailleurs constaté que ce dernier reste très commercial, formaté, et ne répond pas du tout à leur besoin. C'est aussi une cible difficile car il faut les accompagner dans leur démarche, prendre le temps de leur expliquer à quoi cela sert, comment cela fonctionne et de façon simple, il ne faut pas essayer de les noyer avec des termes techniques... C'est une cible hybride entre le BtoB et BtoC, car les dirigeants de ces petites structures font un peu de tout eux-mêmes, ils sont à la fois le DSI, le directeur marketing, le directeur financier, le directeur commercial... ce sont des gens débordés, qui sont en même temps exigeants et veulent comprendre ce qu'on leur met à disposition. Ce n'est comme dans une grande structure où le directeur commercial n'est pas concerné par le choix de la solution Telecom faite par le DSI...

Là, il faut accompagner le client dans la mise en place, dans les modifications, ne pas hésiter à prendre de ses nouvelles pour savoir si tout ce passe bien, s'il arrive à se servir de son interface normalement...

Quels seront les prochains axes de développement d'Axialys ?

Techniquement, nous venons d'apporter une amélioration au produit qui est la double configuration horaire. Nous avons dédoublé le service pour pouvoir configurer deux comportements différents, un comportement pour les heures ouvrées et un comportement pour les heures non-ouvrées. C'était une demande assez récurrente. Dans l'interface, c'est assez simple... Avec l'aide d'un planning, l'utilisateur détermine les plages horaires ouvrées ou non.

Nous travaillons également beaucoup sur l'IP. La ToIP est un terme magique aujourd'hui pour les entreprises. Aujourd'hui, notre ressenti se situe surtout sur la qualité parce qu'effectivement, même si on a un service de ToIP de bonne qualité, nous ne sommes pas encore au niveau de notre bonne vieille ligne France Telecom. Néanmoins nous sommes en train d'y parvenir, la qualité a énormément progressé en quelques mois. A ce jour, de nombreuses technologies se croisent, d'où la perte de qualité. Quand on croise une installation Wi-Fi avec de la téléphonie IP et avec un service vocal en fronting, les problèmes susceptibles de survenir se multiplient. Nous travaillons donc beaucoup pour améliorer cette qualité.