



[Courbevoie, le 5 septembre 2006]

Les solutions d'Accueil Vocal « *On demand* » : Standing, Performance et Efficacité jour après jour.

Voilà maintenant 4 ans qu'Axialys Interactive s'est positionnée sur le marché de la gestion des communications entrantes. Opérateur télécom L-33, Axialys Interactive introduit son offre de service dédiée aux TPE-PME en 2002 et propose une solution de numéros professionnels en 08.

Aujourd'hui, avec L'AccueilVocal.com, elle accompagne les dirigeants d'entreprise dans la mise en œuvre et le suivi de leur stratégie de management de leurs appels entrants.

Qu'est-ce-que L'Accueil Vocal.com ?

L'idée est d'offrir un accueil téléphonique sans faille aux TPE-PME. **L'Accueil Vocal.com** est une solution télécom externalisée pour traiter l'ensemble des appels à destination d'une société, d'un site. 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an, l'entreprise bénéficie d'un véritable standard téléphonique personnalisable et évolutif selon son besoin. Un service complet de réception d'appels sans frais de maintenance.

Simple à installer et à utiliser (interface de gestion web), le service se gère en toute autonomie par le client.

Pourquoi une TPE-PME opte-t-elle pour une solution d'Accueil Vocal ?

Les TPE-PME ont des besoins bien spécifiques en matière d'amélioration de leur accueil téléphonique. Elles ont parfaitement conscience de l'impact direct de leur accueil, ou standard téléphonique, sur l'image de leur entreprise et la commercialisation de leurs produits/services.

Les enjeux dans la mise en place d'une solution de gestion des appels entrants sont divers et multiples. Chaque TPE-PME fait de son accueil vocal un usage spécifique en réponse à une problématique qui lui est propre : « *Quelle solution pour un service téléphonique optimal sans investissement important ?* » « *De quelle manière qualifier les appels vers sa hotline d'assistance et vers son service commercial?* » Ou encore « *Comment répondre présent à l'ensemble des appels à destination de son entreprise ?* »

Bien que le potentiel des solutions vocales interactives dépasse le simple fait de fournir et traiter les appels à destination d'une TPE-PME, les principales motivations pour ce type de service sont :

- **L'amélioration de leur accueil téléphonique** : c'est-à-dire améliorer les fonctionnalités de réception des appels d'une entreprise. Le service désengorge les standards téléphoniques. Un gain de temps et de productivité.
- **La communication sur l'image de l'entreprise** : c'est-à-dire la mise en place d'un numéro unique qui facilite le contact, de dimension nationale et renforcé par des options mnémotechniques.
- **La réception et la redirection des appels** vers un interlocuteur en déplacements fréquents.
- **La mutualisation des appels** d'un réseau téléphonique **multi-site** et le besoin de distinguer les activités téléphoniques de chaque agence.
- **Le besoin de contrôler et de maîtriser l'activité** d'un service en particulier (commercial, SAV, hotline d'information,...)

En quoi une solution de gestion des appels entrants permet-elle de dynamiser et de maximiser son efficacité au quotidien ?

Les solutions vocales répondent aux objectifs de rentabilité et de rentabilité des dirigeants de petites et moyennes entreprises.

Ces services nécessitent de faibles investissements de départ. Les solutions d'accueil vocal permettent d'automatiser les tâches répétitives d'administration et de gestion d'appels. Ainsi, les entreprises utilisatrices de ce type de service gagnent en temps et offrent un accueil téléphonique de qualité. Elles possèdent les mêmes fonctionnalités qu'un PABX sans en supporter les coûts et les inconvénients.

De plus, les services vocaux constituent un véritable outil de mesure d'efficacité grâce à leurs fonctionnalités avancées. Avec les statistiques détaillées sur leurs appels entrants, les dirigeants d'entreprise ou les responsables de services sont à même de mieux allouer leur ressource en fonction de leur flux d'appels.

Ainsi, ils font face à l'ensemble des demandes de leurs prospects/clients tout en conservant un accueil téléphonique professionnel. Tout en optimisant leurs coûts de personnel, ils augmentent leur taux de transformation clients et/ou leur taux de fidélisation par une meilleure satisfaction client.

Enfin, par la mise en place d'un numéro de type 08 l'entreprise qualifie ses appels. Elle distingue les appels dits polluants de ceux importants pour l'entreprise. Elle renforce leur ratio VA/appel.

En conclusion...

Les solutions d'accueil vocal agissent comme de véritable assistant personnel. Elles proposent de nouvelles alternatives économiques de gestion des appels entrants aux TPE-PME basées sur les nouvelles technologies. Un service adapté à la fois aux attentes et aux budgets des petites et moyennes entreprises.