



Dekra Industrial

Objectif : 100% de suivi client personnalisé

Expertise, conseils, diagnostics... Chez Dekra Industrial, ces mots résonnent comme des synonymes de sécurité. Et pour optimiser son centre d'appels, le leader européen du contrôle technique a fait appel à Viatelecom. Récit d'un partenariat réussi.



Philippe Amacher
Directeur des Diagnostics Techniques



« Viatelecom a su rapidement identifier nos faiblesses ». Pour Philippe Amacher, directeur du département des diagnostics techniques chez Dekra Industrial, le bilan est positif. Pourtant, la tâche n'était pas simple. Dès 2008, le plateau des chargés de clientèle a dû faire face à des

appels entrants en constante augmentation. Le système était « sous dimensionné », avec de nombreux soucis à la clé : surcharge du standard, impossibilité de suivre à distance le travail des conseillers, absence de statistiques précises...

ViaContacts, la solution

Pour avoir un centre de contacts digne de guider les interlocuteurs, il a fallu tout repenser. « Notre objectif était de pouvoir diriger 100 % des appels entrants. Le choix de l'ASP était évident. La solution ViaContacts de Viatelecom nous a semblé simple à mettre en œuvre, pour un coût raisonnable », explique Philippe Amacher. Au menu, un ACD unifié pour router les communications, la création de plusieurs numéros de collecte et des serveurs vocaux pour faire patienter les clients. Sans oublier l'accès à des statistiques à la carte, pour ajuster l'organisation du plateau au fil des jours.

Les solutions utilisées par Dekra Industrial

- **ViaNumber** : fourniture de ressources de numérotation en France et en Europe.
- **ViaSVI** : accueil et qualification de l'appelant, interrogation de bases de données, reconnaissance vocale...
- **ViaACD** : distribution automatique des communications en fonction des compétences et des disponibilités.
- **ViaWeb Agent** : interface web unifiée pour le suivi des communications par les conseillers.
- **ViaWeb Supervisor** : interface web dédiée au paramétrage, statistiques en temps réel et suivi de qualité.

Aujourd'hui, la collaboration entre Dekra Industrial et Viatelecom a donné un nouveau souffle à l'activité. L'avenir est déjà en marche avec, en tête, la gestion automatisée des e-mails.

Site Internet : www.dekra-industrial.fr
Activité : Bureau de contrôle technique
Siège : Limoges et Bagnaux
Nombre de téléconseillers : plusieurs dizaines

Les 3 points forts

- Mesure de la « performance » pour un taux de réponse en nette progression
- Capacité à gérer les chargés de clientèle et à suivre leur activité
- Interlocuteurs guidés de bout en bout avec un véritable suivi personnalisé du client