



Eodom

Le homeshoring au service des entreprises

La réception d'appels avant tout ! En pariant sur le homeshoring, Eodom accompagne les entreprises dans la gestion de leur relation clients. Zoom sur la relocalisation à domicile en collaboration avec Viatelecom, pour une souplesse d'utilisation unique.



Trois questions à : Didier Ferrier, Fondateur d'Eodom

Début 2008, vague d'achat massif en période de soldes. Un exemple parmi d'autres où les centres de contacts connaissent des pics d'appels entrants considérables. Difficile dans ce cas pour une entreprise lambda d'avoir une véritable flexibilité afin de répondre aux clients dans de bonnes conditions, tout en évitant des pertes financières inéluctables. C'est sur ce point qu'Eodom a tout compris. Cette société créée en avril 2007 par des professionnels de la relation client mise tout sur le principe du homeshoring (relocalisation avec des agents à domicile). De quoi enlever une grosse épine du pied à de nombreuses entreprises. Didier Ferrier, le fondateur d'Eodom, nous en dit plus sur ce principe et son usage des solutions de Viatelecom :

Sites Internet : www.eodom.fr
Secteur : Centre de contacts
Activité : Homeshoring (travail à domicile)
Siège : Paris
Nombre de salariés : 50, dont 45 agents indépendants

Les 3 points forts

- Flexibilité
- Sens du service
- Maîtrise des coûts



Pouvez-vous nous expliquer en quelques mots les bases et les avantages du homeshoring ?

Ce système est basé sur un modèle technique et organisationnel innovant. Nous proposons une offre de services centrée sur la réception d'appels. Par homeshoring, il faut comprendre relocalisation à domicile des conseillers. Notre équipe est composée aujourd'hui de 45 agents opérationnels avec 50 autres qui sont déjà formés et prêts à travailler avec nous. Véritable avantage, ils travaillent chez eux et ont simplement besoin d'un ordinateur, d'un casque micro et d'une liaison ADSL. De notre côté, nous pouvons offrir à nos clients une optimisation de la relation client en termes de flexibilité, de qualité et de prix. Sans compter le maintien de l'activité en France permettant de limiter les délocalisations à l'étranger type offshore. Un pari gagnant-gagnant.

Pourquoi avoir choisi Viatelecom comme partenaire ?

Au début de notre aventure, nous avions parié sur une solution Open Source. Mais nous souhaitons un produit vraiment professionnel et robuste avec une capacité à nous suivre dans notre développement qui s'avère exponentiel. Dès lors, Viatelecom a été le partenaire technologique naturel de part ses solutions performantes. Nous

avons d'ailleurs choisi de faire confiance aux applications Viacontacts et ViaCRM qui n'ont rien à envier à la concurrence du côté de la flexibilité et de la souplesse d'utilisation avec le mode ASP. Depuis le début de l'année, nos conseillers à domicile collaborent avec ces solutions pour la prise de commande, du renseignement ou encore du service après-vente (appels entrants). De quoi pouvoir gérer sans souci plusieurs campagnes et promettre un traitement de qualité à tous nos clients. Le premier bilan est vraiment encourageant avec au menu une richesse de fonctionnalités sans égale. Viatelecom est un acteur qui maîtrise sa technologie à la perfection et peut s'adapter à nos besoins sans partir dans des mois interminables de développement. De surcroît, nous profitons de toutes les mises à jour de la solution de Viatelecom.

Quels sont vos projets et vos objectifs pour l'avenir ?

Si notre forte croissance se poursuit à ce rythme, nous prévoyons de demander rapidement des évolutions techniques des solutions Viatelecom liées au homeshoring. Un exemple : des statistiques sur la navigation dans l'outil des agents. D'autres perspectives sont encore dans les cartons mais dépendront de notre réussite, avec un objectif de 200 conseillers opérationnels fin 2008. Mais une chose est sûre aujourd'hui, notre mariage avec Viatelecom, c'est du solide. ■