

Paris, le 26 mai 2015

Contacts Presse

Mots-clés : PACA / ENTREPRISES / RELATION CLIENT / TECHNOLOGIE

Agence C3M
Tél. : 01 47 34 01 15Michelle AMIARD
michelle@agence-C3M.comMeddy MAGLOIRE
meddy@agence-C3M.Com**Avencall donne la parole à 2 clients
sur la Relation Client**

▪ **Avencall donne la parole à deux clients, Keolis Côte d'Azur et Bazile Telecom, qui ont construit autour de son logiciel XIVO, des services clients très exigeants, en constante recherche d'amélioration.** ▪ **Les deux clients, basés en région PACA, se sont exprimés dans le cadre d'un événement organisé par Avencall à Marseille le 21 mai.**

La parole à...Sonia Benouaret, Directrice de Keolis Côte d'Azur pour le service Mobil'Azur

Keolis Côte d'Azur (Nice) exploite le service Mobil'Azur, le service public de transport des personnes à mobilité réduite de la Métropole Nice Côte d'Azur, un territoire qui s'étend sur 49 communes. Sa mission : organiser le transport d'adresse à adresse des personnes à mobilité

réduite, dans les mêmes conditions tarifaires que les transports en commun classique, et cela 7 jours sur 7, de 7 heures du matin à minuit. Aujourd'hui, 2 700 usagers l'utilisent, certains plusieurs fois par jour, d'autres de façon occasionnelle. Le service a démarré en mars 2009, il a été reconduit en faveur du délégataire Keolis au terme d'un appel d'offres fin 2014. La relation à l'utilisateur a ainsi été repensée en profondeur au terme des 6 premières années de fonctionnement; des innovations élaborées notamment autour des technologies de centre de contacts d'Avencall, sont apparues dans la nouvelle configuration depuis mars 2015.

Du point de vue du client voyageur, la prestation de transport peut être réservée de 5 semaines à l'avance jusqu'à la veille du départ 19h. Le parcours des véhicules est personnalisé pour fournir un trajet porte-à-porte : la planification est donc réajustée en permanence pour répondre aux demandes que les usagers formulent auprès du centre d'appels - entre 200 et 300 appels quotidiens - grâce à l'interconnexion entre le logiciel de réservation et de planification, et la centrale d'appels - 8 coordinateurs d'exploitation. XiVO a permis depuis mars 2015 d'améliorer l'expérience client à différents niveaux : temps de décroché, rappel automatique, transfert d'appels automatique et transparent vers les opérateurs d'astreinte...

<http://www.mobilazur.org/>

... et à Yves Morel, co-fondateur et Président, Bazile Telecom



Acteur de téléphonie dédié aux seniors, Bazile Telecom (Aix en Provence) a créé il y a 10 ans une offre innovante qui n'a pas trouvé de compétiteur sur le marché. Son offre est globale, elle couvre le matériel (une gamme de téléphones adaptés allant des smartphones au modèle sans écran ni clavier doté d'une seule touche), le forfait de communication sur le réseau Orange, et des téléservices disponibles 24h/24 : mise en relation téléphonique (*pouvez-vous me mettre en relation avec ma sœur, la mairie, etc ?*), services pratiques dits de « conciergerie » (réservation de taxi, horaires de train, aides pour les courses sur le web, etc), téléassistance (appels d'urgence avec applications de consignes d'interventions personnalisées pré-définies). Bazile Telecom gère 15 000 abonnés, majoritairement des plus de 70 ans, 40% ayant plus de 80 ans.

22 conseillers au centre de contacts gèrent toutes les demandes entrantes, 1 500 appels quotidiens.

Bazile est un client historique de XiVO, autour duquel il a construit en 2005 ses premières briques de services, la mise en relation, la génération d'instructions en DTMF, etc. L'évolution de XiVO a permis d'étoffer les fonctionnalités, d'améliorer la fluidité et la réactivité ; le logiciel de centre de contacts est associé à un outil CRM qui permet une remontée des fiches clients, l'historisation des appels, l'envoi d'alertes au format SMS ou DTMF. Les projets à venir passent par une intégration plus poussée de tous les logiciels, CRM, applications mobiles, XiVO, etc
<http://www.bazile.fr/index.html>

A propos d'Avencall

Avec une croissance à deux chiffres depuis six ans, Avencall est le leader français des communications unifiées open source. Avencall édite XiVO, la première solution d'entreprise basée sur Asterisk en Europe. La complémentarité des équipes et du management, associée à un projet d'entreprise partagé, permettent à Avencall d'avoir un positionnement unique sur le marché de la téléphonie, des communications unifiées d'entreprise et du centre de contacts. Composée de 50 spécialistes passionnés par leur métier, Avencall garantit à ses clients et partenaires fiabilité, expertise et accompagnement. Sa couverture nationale (Paris, Lyon, Toulouse, Rennes, Aix-en-Provence, Strasbourg) lui permet d'offrir à ses 500 clients et 60 partenaires distributeurs une proximité essentielle.

Pour en savoir plus : www.avencall.com