



We record & analyze communications

Vétophonie : Amélioration de la Qualité des Appels et de la Satisfaction Client avec ASC Technologies



Vétophonie est un service de régulation téléphonique vétérinaire qui existe depuis 2010. Ils offrent une oreille attentive 24h/24 à la clientèle vétérinaire, gère les appels d'urgence par une équipe 100% vétérinaire, et propose également un service de secrétariat médical vétérinaire pour décharger les vétérinaires pendant les heures d'ouverture de la clinique. En outre, Vétophonie prend en charge la gestion des gardes et propose une option de numéro surtaxé pour filtrer les appels non urgents.



NOM DU CLIENT

Vétophonie

INDUSTRIE

Vétérinaire

SOLUTION

ASC Neo cloud services

RÉGION

France



www.asctechnologies.com

Une problématique de marché

Avant de mettre en place la solution d'ASC Technologies (commercialisée sous le nom de Mitel Interaction Recording – MIR – par la société Mitel), Vétophonie faisait face à plusieurs défis critiques liés à la gestion de leurs communications téléphoniques. L'absence d'enregistrement des appels vocaux rendait impossible le contrôle de la qualité des appels téléphoniques des agents. Cela limitait également les possibilités d'améliorer la satisfaction client et de former efficacement les équipes.

Le défi

Vétophonie avait plusieurs besoins spécifiques en termes de solution d'enregistrement et d'analyse des communications :

« Nous cherchions une solution qui nous permette un accès facile et une recherche rapide des appels. Il était également crucial de pouvoir exporter les enregistrements comme preuves et d'avoir une solution web accessible à tous les utilisateurs avec des fonctionnalités de filtrage et de recherche avancées. »

– Mr Samuel BERNARD Fondateur de Vétophonie

Vétophonie souhaitait également :

- Une solution évolutive et performante, accessible à tous les utilisateurs.
- L'enregistrement de 100% des appels.
- L'amélioration de la qualité des appels, avec des fonctionnalités de réécoute, de recherche et d'export des conversations.

Une architecture informatique flexible

Avant l'intégration de la solution d'ASC Technologies, Vétophonie disposait d'une infrastructure comprenant une dizaine de serveurs pour la sauvegarde des données et la sécurité des communications. Ils ont préféré une solution offrant une flexibilité énorme, comme celle d'ASC, grâce à l'utilisation généralisée des softphones.

Avec ASC Technologies, Vétophonie a pu créer une architecture informatique flexible en utilisant une solution cloud sécurisée. L'accès se fait via une URL menant à une suite ASC avec une interface web intuitive, permettant une connexion facile et sécurisée.

Partenariat avec A4PLUS : Un Soutien Stratégique.

Le partenariat de Vétophonie avec notre partenaire A4PLUS a été crucial dans la transition réussie vers la solution MIR by Mitel. Grâce à leur expertise et leur soutien stratégique, A4PLUS a accompagné Vétophonie tout au long du processus, offrant des conseils avisés et une assistance personnalisée. Leur implication a été essentielle pour garantir une transition fluide et efficace.

« Avec près de 5 ans de partenariat, l'offre ASC technologies, a non seulement été adoptée par nos clients pour sa grande compatibilité mais aussi par nos équipes pour sa simplicité de déploiement et de supervision »

Les avantages

Après 3 mois d'utilisation de la solution MIR, Vétophonie a constaté des améliorations significatives dans la gestion des appels, notamment grâce à la fonction PowerPlay Web permettant aux superviseurs d'accéder facilement aux enregistrements.

La solution a répondu aux attentes de Vétophonie et les a même dépassées en termes de qualité des appels et de facilité d'utilisation. Vétophonie recommande fortement la solution d'ASC Technologies pour sa fiabilité, son exhaustivité et son efficacité à améliorer la gestion des appels.

Expérience Utilisateur Simplifiée

La solution MIR de Mitel offre une interface simple et intuitive, permettant une adoption rapide par les utilisateurs. Les fonctionnalités de recherche, de réécoute et d'exportation des conversations sont aisément accessibles, ce qui améliore l'efficacité des opérations quotidiennes.

Maintenance Réduite

Avec un déploiement dans le cloud, MIR minimise les besoins en maintenance informatique. La solution étant entièrement logicielle, elle réduit les efforts et les coûts.

Sécurité Optimale

Les données sensibles sont stockées en toute sécurité dans le cloud, avec un cryptage avancé. Seuls les administrateurs et les utilisateurs autorisés peuvent accéder aux enregistrements, garantissant une protection maximale.

Flexibilité et Rapidité de Déploiement

La solution Neo peut être mise en place en quelques heures, entièrement à distance. L'ajout de nouvelles licences se fait facilement par activation, offrant une grande flexibilité pour s'adapter aux besoins changeants de l'entreprise. Cette rapidité et simplicité d'intégration permettent un démarrage rapide et efficace.

À propos d'ASC

ASC est un fournisseur mondial de logiciels d'enregistrement omnicanal, de gestion de la qualité et d'analyse s'adressant à toutes les entreprises ayant des besoins d'enregistrement. En particulier les contact centers, les institutions financières et les organismes de sécurité publique. ASC enregistre, analyse et évalue les interactions des flux de communications, soit comme une solution sur site ou dans le cloud. Basé en Allemagne et disposant de filiales au Royaume-Uni, en France, en Espagne, en Suisse, en Roumanie, à Dubaï, aux États Unis, au Brésil, au Mexique, à Hong Kong, au Japon et à Singapour ainsi que d'un réseau de service mondial, ASC est un acteur mondial majeur dans son secteur.

À propos d'A4PLUS

A4PLUS, initialement spécialisé dans l'informatique, a progressivement intégré la téléphonie dans ses services, représentant aujourd'hui 80% de son activité. A4PLUS dessert principalement le marché des PME, avec une expertise qui s'étend des grandes entreprises aux petites et moyennes entreprises, ainsi qu'à des partenaires revendeurs.

À propos De Mitel

Mitel est un leader mondial dans le domaine des communications d'entreprise. Depuis près de 50 ans, ils aident les entreprises et les prestataires de services à se connecter, à collaborer et à fournir des services novateurs à leur clientèle. Mitel propose des solutions de communication professionnelle adaptées à chaque secteur d'activité, notamment les communications unifiées, la collaboration, et les centres de contact. Leurs produits sont riches en fonctionnalités et conçus pour répondre aux besoins des entreprises

ASC Technologies France

SAS 15 Rue Tronchet
75008 Paris
+33 1 75 43 65 30
fr@asctechnologies.com
www.asctechnologies.com/fr

A4PLUS

12 Rue Raymond Ridet
92250 La Garenne-Colombes
+33 1 47 86 45 69
contact@a4plus.fr
www.a4plus.fr

Mitel

1 r Arnold Schoenberg
78280 Guyancourt
+33 1 30 96 42 00
www.mitel.com/fr-fr

SUIVEZ NOUS SUR

