



LA FNAIM MODERNISE SON IMAGE ET SES SERVICES GRÂCE AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

Juillet 2005

PROBLÉMATIQUE

MODERNISER L'ARCHITECTURE TÉLÉPHONIQUE POUR UNE MEILLEURE GESTION DE LA RELATION AVEC LES 9.800 ADHÉRENTS



M. OLIVIER CRÉMER
Délégué Général Adjoint de la FNAIM

"Nous utilisons aujourd'hui notre messagerie de manière bien plus interactive grâce aux solutions Cisco, telles que l'IPCC Express et le Call Manager. Nos téléconseillers disposent désormais d'un Couplage Téléphonie Informatique (CTI) complet. Notre objectif dans les 6 prochains mois est d'effectuer des analyses d'appels, afin d'optimiser les opérations de nos centres d'appels, qui sont stratégiques pour la FNAIM."

LE 1^{ER} SYNDICAT EUROPÉEN DE L'IMMOBILIER DÉPLOIE UNE SOLUTION DE TÉLÉPHONIE SUR IP POUR SES 3 CENTRES D'APPELS EN VUE D'UNE PLUS GRANDE EFFICACITÉ

La FNAIM est le premier syndicat européen dédié au secteur immobilier avec plus de 9.800 adhérents. Fédérant plus d'une douzaine de métiers, depuis l'expertise d'un bien jusqu'aux syndicats de copropriété, cet organisme offre également des services d'informations dans les domaines juridique et informatique, sous forme de consultations téléphoniques. Avec 3 centres d'appels répartis dans Paris, les experts juridiques de la FNAIM reçoivent en moyenne 20.000 appels par an et les spécialistes informatiques 15.000. En 2004, la fédération souhaite améliorer l'efficacité de ses hotlines et de ses différents services internes comme la comptabilité, la formation... Toute l'infrastructure informatique et téléphonique est alors repensée.

RÉDUIRE LE TEMPS D'ATTENTE ET AUGMENTER L'EFFICACITÉ

La modernisation au sein de la FNAIM se base sur une simple réflexion : comment améliorer la réactivité et l'accès aux consultations téléphoniques afin que les adhérents puissent obtenir le plus rapidement possible un expert au bout du fil et que cet expert soit en mesure d'identifier la personne appelant. En partenariat avec les différents collaborateurs et opérateurs du syndicat, le choix s'est porté sur une solution de téléphonie sur IP, seule technologie moderne et évolutive, capable d'assurer un lien entre les bases de données des adhérents et les bases métiers de la FNAIM. En effet, il était nécessaire qu'à chaque appel, le téléopérateur puisse identifier son correspondant, obtenir le dossier le concernant à l'écran et l'enrichir avec les nouvelles informations recueillies.

Parallèlement à ces besoins, la fédération réorganise la même année ses bureaux et fusionne certains services. Pour faciliter la mise en place d'un seul standard téléphonique, une solution de téléphonie sur IP est choisie.

www.cisco.fr/go/clients



TÉMOIGNAGE CLIENT



Une réduction de moitié des appels perdus

SOLUTIONS

UNE SOLUTION DE TÉLÉPHONIE SUR IP COUPLÉE À UN CENTRE DE CONTACT IP

IPCC EXPRESS POUR UNE TRAÇABILITÉ DES APPELS

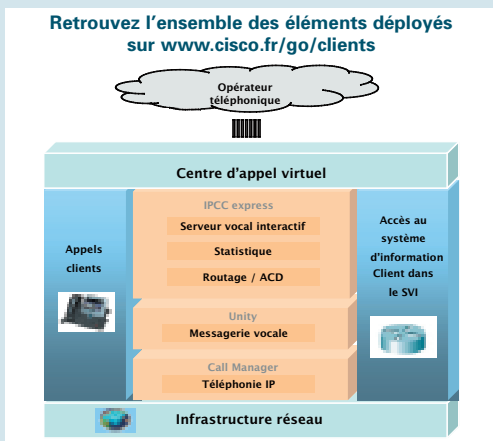
Pour ses hotlines informatiques et juridiques, la FNAIM a opté pour une solution Cisco IPCC Express. Il s'agit d'une solution de centre de contact tout en un sur IP, intégrant notamment le routage, la distribution des appels et un serveur vocal. Il gère les appels entrants et en assure une traçabilité complète. Ce système permet notamment d'enrichir une base de connaissances consacrée à cette activité. De plus, IPCC Express est couplé aux bases de données de la FNAIM, ce qui permet au téléopérateur d'identifier et de disposer du dossier de l'adhérent en ligne. C'est l'illustration de l'interopérabilité des différents éléments du système d'information de l'entreprise. En complément, un nouveau plan de numérotation téléphonique a été mis en place pour traiter les appels en fonction des compétences des téléconseillers. En composant un numéro court, le 3240, il suffit ensuite à l'appelant de prononcer le mot « FNAIM », puis de taper son numéro d'adhérent pour entrer en contact avec un interlocuteur précis. En cas de pics d'appels, ces derniers sont transférés automatiquement aux collaborateurs les plus proches.

TÉLÉPHONIE SUR IP ET BORNES WI-FI, AU SIÈGE SOCIAL

La refonte de l'architecture téléphonique traditionnelle s'est concrétisée à la FNAIM par le remplacement d'un PABX, par des routeurs et le logiciel de téléphonie sur IP Cisco Call Manager. Aujourd'hui, le siège social situé au 129 rue du Faubourg St Honoré à Paris est équipé de 85 postes téléphoniques (gamme 7912, 7940 et 7960) et de quelques combinés sans fil accessibles grâce aux 3 bornes Wi-Fi mises en place.

La messagerie unifiée Unity installée, couplée à un Call Manager, offre des fonctions de standardiste automatique. Elle permet d'accueillir les appelants de manière professionnelle à tout moment, améliorant ainsi la productivité et les performances du bureau.

Tout a été conçu et architecturé de façon à perdre un minimum d'appels, qu'ils soient classiques ou destinés à une consultation juridique ou informatique.



Visualisez l'ensemble de l'interview et accédez à l'ensemble des témoignages clients Cisco sur www.cisco.fr/go/clients

RÉSULTATS

20.000 APPELS ANNUELS POUR LES CENTRES D'APPELS JURIDIQUES ET 15.000 POUR CELUI DE L'INFORMATIQUE

- 1/ UNE CONNEXION ENTRE LES DIFFÉRENTES BASES DE DONNÉES
- 2/ UNE MEILLEURE MAÎTRISE DE L'INFORMATION CONCERNANT LES APPELS ENTRANTS
- 3/ UNE EFFICACITÉ ACCRUE COMPTE TENU DU FAIBLE TAUX D'APPELS PERDUS
- 4/ UNE SOLUTION PERMETTANT DE FIDÉLISER LES ADHÉRENTS
- 5/ UNE TECHNOLOGIE ÉVOLUTIVE



La FNAIM a pour vocation de défendre et de servir les intérêts des professionnels de l'immobilier et des consommateurs, leurs clients. A ce titre, elle offre aux professionnels toujours plus d'outils et de services ; elle développe également toute une gamme de prestations pour le grand public.

129, rue du Faubourg St Honoré
75008 Paris
Tél : 01 44 20 77 00
Fax : 01 45 63 20 65
www.fnaim.fr



Activeo bénéficie d'une expertise reconnue dans les domaines du CRM et du Centre de Contact grâce à ses deux pôles d'activités en Conseil en Gestion de la Relation Clients (Activeo Business Consulting) et en intégration de solutions technologiques et métier (Activeo Contact Center Solutions). Dotée d'une double compétence technologique et métier, Activeo accompagne ses clients en France et à l'international, du conseil à la mise en œuvre.

15, rue du 1^{er} mai
92752 Nanterre cedex
Tél : 01 47 86 17 17
Fax : 01 47 86 07 01
info@activeo.fr
www.activeo.fr