



INFORMATION PRESSE

Cisco Systems France

Brigitte Ulmann – vejaffro@cisco.com

Tel : 01 58 04 33 48

3d Communication

Alexis Noal – anoal@3dcommunication.fr

Tel : 01 46 05 87 87

La FNAIM améliore son service aux adhérents grâce à la technologie IP Cisco

Une réduction notable du taux d'appels perdus.

La FNAIM (Fédération Nationale de l'Immobilier) 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'information, dans les domaines juridiques et informatiques, 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, etc. Toute l'infrastructure informatique et téléphonique est alors repensée.

Modifier l'architecture téléphonique pour un meilleur service aux adhérents

La problématique de la FNAIM est simple : l'amélioration de la réactivité et de l'accès aux consultations téléphoniques afin que les adhérents puissent obtenir des réponses rapidement. Le choix technologique s'est rapidement porté sur la téléphonie IP (Internet Protocol) car celle-ci est évolutive et capable d'assurer un lien entre les bases de données des adhérents et les bases métiers de la FNAIM. L'idée était de permettre au téléopérateur de rapidement identifier son correspondant et d'obtenir son dossier automatiquement sur son écran.

Parallèlement à ces besoins, la fédération réorganise la même année ses bureaux et profite de certaines synergies entre les services administratifs pour fusionner, par exemple, la FNAIM et son centre de formation FNAIM Développement. Pour faciliter la mise en place d'un seul standard téléphonique, une solution de téléphonie sur IP est préférée à la mise en place d'un nouveau PABX.

Le choix d'une technologie complète

La FNAIM a donc lancé un appel d'offre et sélectionné Cisco qui était la seule société à proposer une technologie IP et des solutions capables d'évoluer au cours des 10 prochaines années.

La refonte de l'architecture téléphonique traditionnelle s'est concrétisée à la FNAIM par le remplacement d'un PABX par des routeurs et l'application Cisco Call Manager. Aujourd'hui, le siège social 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.

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'un distributeur automatique d'appels ou Serveur Vocal Interactif. 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.

La messagerie unifiée pour un standard intelligent

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

« Avec autant d'adhérents, nous nous devons d'apporter une qualité de service optimale afin de les fidéliser », commente Olivier Crémer, Délégué Général Adjoint de la FNAIM. « Grâce aux technologies Cisco et à un prestataire, Activeo, maîtrisant parfaitement les aspects technologiques, fonctionnels et métiers, nous avons pu, en quelques mois, mettre en place des solutions à la fois simples et performantes nous assurant, par exemple, un suivi complet des appels entrants pour nos centres d'appel juridique et informatique. »

Aujourd'hui, le bilan est très positif et la FNAIM a même des projets pour l'avenir.

« Nous utilisons notre messagerie de manière bien plus interactive grâce aux technologies Cisco, telles que l'IPCC Express et le Call Manager », commente Olivier Crémer. « Nos téléconseillers disposent désormais d'un CTI (Couplage Téléphonie Informatique) 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. »

À propos d'Activeo

Activeo se positionne comme le groupe français de référence dans le conseil et la mise en œuvre de solutions de gestion de la Relation Client. Activeo (ex-Activox), intégrateur spécialisé de solutions à valeur ajoutée pour Centres de Contacts a pour mission de répondre aux besoins organisationnels, fonctionnels et technologiques des entreprises recherchant des solutions innovantes et performantes pour une maîtrise de l'interaction clients afin d'améliorer la compétitivité, la mobilité et la qualité.

Activeo bénéficie ainsi d'une expertise reconnue dans les domaines du CRM et du Centre de Contacts grâce à ses deux pôles d'activités : le conseil en Relation Client et l'intégration de solutions technologiques.

Activeo propose une offre globale modulaire pour une gestion performante de la Relation Clients (conseil en management et organisation, architecture, intégration et déploiement) et affiche de nombreuses références prestigieuses, principalement dans les secteurs de la finance, de l'industrie, des services et des télécoms.

Pour plus d'informations, consulter www.activeo.fr

À propos de Cisco Systems

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ : CSCO), premier fournisseur mondial de solutions réseaux pour Internet, célèbre cette année 20 ans d'innovation technologique, de position de leader sur son marché et d'engagement citoyen.

Toutes les informations relatives à Cisco sont disponibles à l'adresse <http://www.cisco.com>.

Copyright © 2003 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés. Cisco, Cisco Systems, le logo Cisco System, Aironet, Catalyst et Cisco Unity sont des marques déposées ou des marques commerciales de Cisco Systems, Inc aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Tous les autres noms, marques ou marques commerciales cités dans ce document ou sur le site web de cisco appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'emploi du mot « partenaire » n'implique pas l'existence d'une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0303R)