

Arcovan garantit à ses appelants un accueil de qualité grâce à la solution Cloud IVR

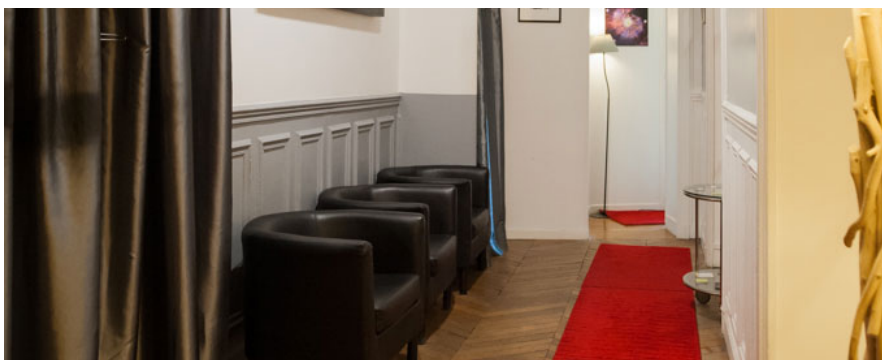


Industrie :
Santé

Spécialité :
Thérapies bien être

Site Web:
www.arcovan.fr

Produit utilisé :
Cloud IVR



Arcovan est un cabinet qui propose un éventail de services destinés au bien-être et à l'entretien corporel. Située à Paris, l'association a mis en place un site Internet où sa clientèle peut prendre rendez-vous avec ses sept experts pour une thérapie allant du coaching à l'acupuncture, en passant par l'osthéopathie.

“

Le Cloud IVR nous apporte une solution très professionnelle pour nos activités

”

“

Nous avons besoin d'un système de gestion des appels simple et accessible en ligne

”

Christophe Codet
Coach & Psychothérapeute
Arcovan

Challenge

L'équipe d'Arcovan est composée de sept professionnels qui exercent des activités très variées au sein du cabinet. Lorsqu'un client contacte le cabinet par téléphone pour prendre rendez-vous avec un thérapeute, il doit donc être en mesure de distinguer les différentes offres qui lui sont proposées et d'entrer en contact avec le membre de l'équipe exerçant l'activité qu'il recherche.

Arcovan souhaite mettre en place un système automatisé pour orienter de manière professionnelle ses appelants vers la personne la plus compétente pour répondre à leurs besoins. Les thérapeutes doivent être joignables sur mobile grâce à ce système, dont l'objectif sera d'optimiser le traitement des appels entrants dans le cabinet.

Solution

Arcovan a choisi de déployer notre solution Cloud IVR pour répondre à ce cahier des charges. Le numéro proposé au client est un numéro géographique en 01, et un menu DTMF à 8 touches a été configuré pour lui permettre autant de choix de destination lorsqu'il compose le numéro du cabinet. Un message préenregistré annonce les différentes thérapies proposées et l'expert qui les pratique. En sélectionnant la touche correspondant à son choix, l'appelant est directement redirigé vers le mobile du professionnel qu'il souhaite joindre.

Le Cloud IVR est également une interface en ligne conçue pour qu'Arcovan puisse l'administrer aisément et avoir accès à des données statistiques en temps réel sur ses appels entrants. De plus, son module Analytics permet la consultation, la gestion ainsi que l'export de ces données pour des analyses approfondies.

“

*Je suis **content et satisfait des services** que nous ont apporté les équipes Dexem*

”

Christophe Codet

Coach & Psychothérapeute
Arcovan

Résultats

Le Cloud IVR a apporté au cabinet une meilleure qualité de gestion de ses flux d'appels entrants, ainsi que l'image d'expertise qu'Arcovan recherchait. L'utilisation et la communication d'un numéro géographique en 01 à sa clientèle renforce une image professionnelle et de proximité du cabinet par rapport à la seule mise en place des numéros mobiles des thérapeutes.

Le routage des appels permet à ses clients de joindre directement la personne à laquelle ils souhaitent s'adresser pour prendre rendez-vous. Avec cette solution, le cabinet a ainsi amélioré l'expérience client qu'il est en mesure de délivrer.

“

*Nous **recommandons le produit Cloud IVR** de Dexem*

Christophe Codet

Coach & Psychothérapeute
Arcovan

”