

Ecosystem accroît la performance de ses process industriels grâce à Dexem Cloud IVR



Activité :
Recyclage

Site Web :
ecosystem.eco

Produit utilisé :
Dexem Cloud IVR

Ecosystem est une organisation à but non lucratif créée en 2005 par quatre grandes entreprises industrielles : General Electric, Havells-Sylvania, Osram et Philips. Son but est de permettre aux professionnels de traiter leurs équipements électriques dans une démarche économique et respectueuse de l'environnement.

Dans un premier temps, l'activité d'Ecosystem s'est concentrée sur la collecte et le recyclage des lampes usagées ; aujourd'hui, elle comprend également les équipements spécifiques aux domaines du médical, de l'industrie et du bâtiment.

Challenge

La croissance d'Ecosystem l'a conduite à travailler avec des volumes d'équipements de plus en plus conséquents, que ses souscripteurs lui transmettent dans des conteneurs. Ainsi, l'organisation est sollicitée pour l'enlèvement de ces conteneurs et le recyclage du matériel qu'ils contiennent. Elle doit être capable d'enregistrer un maximum de demandes en peu de temps, tout en délivrant à ses souscripteurs un service de qualité. Pour cela, Ecosystem souhaite pouvoir compter sur son système téléphonique.

Elle aimerait disposer d'un service vocal grâce auquel l'appelant pourrait demander un enlèvement de conteneurs, ou bien prendre contact avec un collaborateur. L'objectif est de proposer aux souscripteurs d'Ecosystem une interaction automatisée qui pourrait recenser efficacement l'ensemble de leurs conditions pour le processus d'enlèvement.

Solution

Pour réaliser cet objectif, Ecosystem a opté pour notre solution Cloud IVR, qu'elle a déployée pour sa collecte d'informations par téléphone.

Dans un premier temps, l'appelant passe par une phase d'identification, où le serveur vocal lui demande de saisir ses informations de connexion. Un menu lui propose ensuite de faire une demande d'enlèvement de conteneurs ou de le mettre en relation avec un membre des équipes d'Ecosystem. S'il sélectionne la première action, l'appelant est alors invité à apporter des précisions en entrant le nombre de conteneurs à enlever, le type de conteneurs, ..., à l'aide du clavier de son téléphone.

À la fin du processus, le SVI délivre au souscripteur un récapitulatif de sa demande, avant d'envoyer ces données à Ecosystem, qui enregistre la demande. Le serveur vocal permet également à l'appelant d'être mis en relation avec un centre d'appels en cas de difficulté, ainsi que de profiter de l'enlèvement programmé, en voyant si son entreprise a déjà émis une demande d'enlèvement pour les mêmes conteneurs.

Résultats

Depuis 2010, Dexem Cloud IVR a permis aux collaborateurs d'Ecosystem d'automatiser pas moins de 40% de ses appels. De plus, ces derniers sont en croissance constante. Entre avril 2015 et avril 2016, l'organisation a ainsi enregistré environ 30 000 appels, dont 2 400 pour le mois d'avril 2016 seulement.

Grâce à notre solution, Ecosystem a abouti à un processus de demande d'enlèvement de conteneurs précis et professionnel, ce qui a eu pour effet d'économiser le temps des appelants comme celui des équipes.

*"Les équipes Dexem nous ont **très bien accompagnés** dans la mise en place de notre service vocal."*

Valérie Hamouy
Responsable Sécurité SI

*"La solution Cloud IVR dispose **des fonctionnalités en adéquation avec nos besoins**, et rend le service qu'on attend d'elle. **C'est parfait !**"*