



# Adenclassifieds

## Un SVI sur mesure

*L'un des leaders des annonces sur Internet avait besoin d'un SVI pour qualifier et router les appels entrants. Viatelecom a relevé le défi. Détails.*

Crée en 1991, le groupe Adenclassifieds est aujourd'hui le spécialiste des annonces en ligne sur trois secteurs : l'emploi, la formation et l'immobilier. Une offre B to B qui rencontre un réel succès, de Cadremploi.fr à Keljob.com en passant par Explorimmo.com et Kelformation.com. Soit un total d'une vingtaine de sites Internet.

Toute l'activité demande une gestion minutieuse des appels. « *Auparavant, nous avions plusieurs numéros Indigo, sans véritable routage des compétences. La standardiste ne pouvait pas toujours répondre aux demandes des candidats. Il fallait trouver une solution avec un cheminement efficace pour mieux router les communications* », souligne Boris Pelay, responsable téléphonie et qualité chez Adenclassifieds.



### Naissance d'un partenariat

Pour router les appels de manière intelligente, la création d'un SVI était incontournable. L'infrastructure téléphonique d'Adenclassifieds étant en VoIP, avec Cisco call manager comme ACD. Il fallait un prestataire capable de s'adapter à l'équipement existant. « *Nous avons contacté plusieurs sociétés dont Viatelecom. Leur équipe nous a proposé une solution ergonomique en mode ASP à faible coût. Le partenariat technique a donc débuté en 2008. Avec pour objectif de ne pas faire remonter les appels à l'accueil mais vers des conseillers spécialisés* », poursuit Boris Pelay. Au programme, deux SVI. Le premier a pour but de qualifier les appels vers les trois activités d'Adenclassifieds (emploi, immobilier et formation). Le second est dédié à l'activité du site d'annonces immobilières Openmedia.fr, avec le routage des communications vers trois services (commercial, technique et comptabilité).

### De bonnes résolutions pour 2010

Après deux ans de collaboration avec Viatelecom, la « greffe » de l'outil Viatelecom sur l'installation d'Adenclassifieds s'est déroulée sans souci majeur. « *Le SVI nous a fait faire des économies et permet de délester les personnes d'une partie de leur travail. Cela évite aussi que n'importe qui réponde à n'importe quoi. À l'avenir, nous pensons à créer un SVI pour chaque activité. Sans oublier le web call back pour le site Explorimmo.com* », conclut Boris Pelay. Un menu alléchant.

Site Internet : [www.adenclassifieds.com](http://www.adenclassifieds.com)  
 Activité : Petites annonces sur Internet (emploi, formation et immobilier)  
 Siège : Paris  
 Nombre de salariés : 450

#### Les 3 points forts

- Routage des appels entrants efficace
- SVI avec des choix simples
- Souplesse et ergonomie de la solution Viatelecom