

ADP Micromégas

Zoom sur une gestion clients organisée

Une gestion organisée et efficace grâce à la flexibilité des solutions de Viatelecom ! Caroline Trichard, responsable du service clients chez ADP Micromégas, témoigne sur l'efficacité du centre d'appels. Pour une relation client maîtrisée à 100 %.



Trois questions à :

Caroline Trichard,
Responsable du service clients

Présentez-nous ADP Micromégas en quelques mots...

Créée en 1979, la société Micromégas édite et distribue des produits et services (progiciels, formation, assistance, matériels). Nos créneaux sont la paie et la gestion du personnel à destination des cabinets d'expertises comptables et des entreprises. Nous avons été rachetés en mai 2006 par la société ADP, leader dans ce domaine. L'objectif était ainsi de renforcer le parc de 3000 comptes client, dont 800 experts comptables, pour la solution « progiciel », et également de créer une nouvelle offre de services dédiée aux clients des experts comptables (www.expertsocial.fr).

Depuis quand utilisez-vous les solutions de Viatelecom ?

Jusqu'en 2004, nous avions un système classique sans messagerie et sans routage automatique des appels à nos conseillers. Il devenait indispensable de passer à un système industriel pour traiter efficacement les demandes de nos clients. Après une étude de marché, Viatelecom s'est révélé le plus en adéquation avec ce que l'on cherchait, tant pour les prestations techniques que tarifaires. Fin 2004, nous avons donc franchi le pas avec la solution Viacontacts pour la gestion de nos appels entrants.

The screenshot shows the ADP Micromégas website interface. The top navigation bar includes the company logo, the slogan 'Vieilles idées pour la paie', the date '4 mars 2008', and user options like 'Accueil', 'Site privé', and 'S'inscrire'. A left-hand navigation menu lists categories such as 'Paie et Gestion du Personnel', 'La Société', 'L'offre de service', 'Les progiciels', and 'Actualités et Études'. The main content area features a central banner for 'Expert Social', a 'Nouvelles adresses' banner, and several service tiles including 'Les solutions Progiciels', 'À l'attention', 'Pépage 3', and 'Les engagements'. A footer at the bottom contains legal notices and copyright information.

Aujourd'hui, le menu vocal dirige nos clients en fonction du progiciel demandé et des compétences de nos agents. Nous avons également choisi de faire confiance à Viacall pour traiter les appels sortants afin d'optimiser les relances et le suivi des clients. Notre collaboration avec Viatelecom ne date donc pas d'hier puisque cela fait plus de 3 ans que nous utilisons leurs solutions.

En quoi Viatelecom est-il un partenaire technique indispensable au quotidien ?

Six mois après le rachat par ADP en octobre 2006, nous avons démenagé. Grâce à la flexibilité des outils de Viatelecom en mode ASP, aucune intervention lourde n'a été nécessaire. Il a juste fallu rebrancher les micros et les téléphones des agents. Du coup, avec ou sans Viatelecom, c'est un peu le jour et la nuit. De plus, grâce aux nombreuses statistiques disponibles permettant une excellente traçabilité des communications, les conditions de travail de nos opérateurs se sont réellement améliorées. Les

différents pics d'appels rencontrés tout au long de l'année, des données sociales annuelles de janvier à l'apparition des nouvelles lois, ne sont plus un problème à gérer puisque nous pouvons nous adapter rapidement. Et si un client n'arrive pas à nous joindre, nous le rappelons au bout de 5 essais manqués. Car au moindre imprévu technique, l'équipe de Viatelecom est réactive et notre demande est prise en considération instantanément avec une information régulière de l'évolution de la prise en charge. Avec un premier bilan positif, nous réfléchissons déjà à l'avenir de cette collaboration.

Site Internet : www.adpmicromegas.fr
 Secteur : Informatique
 Activité : Édition de logiciels B2B
 Siège : Saint Didier au Mont d'Or (69)
 Nombre de salariés : 2000 en France.

Les 3 points forts

- Des progiciels performants
- De solides compétences chez nos conseillers
- Une disponibilité totale des agents avec un engagement de service sous 48 h