



# Ventadis - Groupe M6

## Objectif « Centralisation des appels Web et Télé » en mode SaaS

*Filiale du groupe M6 spécialisée dans la vente à distance, Ventadis a confié à Viatelecom la gestion des appels à destination de ses centres de contact. Explications de cette solution 100% SaaS avec Serge Lengagne, le directeur des systèmes d'information de Ventadis.*



### Trois questions à :

**Serge Lengagne,**  
directeur des systèmes d'information  
de Ventadis



### Parlez-nous de votre rencontre avec Viatelecom.

Nous sommes nés en 2005 du rachat de Mistergooddeal par M6 / Home Shopping Service avec pour objectif de combiner nos expertises Téléachats et commerce en ligne. Dans ces 2 activités le traitement des appels téléphoniques constitue un élément critique. Nous disposons de plusieurs plateaux de téléconseillers pour traiter toutes les demandes des clients, de la commande à la livraison en passant par le SAV. Afin d'accompagner au mieux notre croissance, nous souhaitions changer de solution pour disposer d'un outil capable de réagir en temps réel aux différents pics d'appels.



Viatelecom nous apporte cette flexibilité du fait de son triple statut d'opérateur telecom, d'éditeur d'une solution en mode SaaS et d'hébergeur de l'ensemble de ses plates-formes. La solution retenue par Ventadis permet de gérer le traitement et l'écoulement des flux d'appels depuis une interface unique et centralisée, avec une vision en temps réel de l'ensemble du trafic sur l'ensemble des plateaux.

### En quoi Viatelecom vous aide au quotidien ?

Nous avons confié à Viatelecom la collecte et la gestion de certains flux ainsi que la prise en charge de plusieurs SVI. Avec un ACD virtuel capable de distribuer les communications équitablement vers trois de nos centres, l'un en France, le deuxième au Maroc et le dernier en homeshoring. Le routage est administré en temps réel pour éviter au maximum la prise de coordonnées et la perte d'une vente. Quant aux clients, ils ont accès à de nombreux choix : lecture automatique de la commande, choix automatique du cadeau de bienvenue des clients club, etc. Leurs profils sont aussi instantanément affichés sur l'écran des agents connectés à l'extranet de Viatelecom via un webservice CTI.

Une solution réellement intelligente, en mode web. De quoi renforcer notre leitmotiv : traiter le plus qualitativement possible les demandes des clients. La diminution du temps d'attente et la gestion des files d'appels sont donc essentielles pour nous. Pour y arriver, nous sommes attentifs aux taux de réponse et de disponibilité, sans oublier nos indicateurs commerciaux comme le taux de transformation. Surtout qu'en cas de panne, notre qualité chute rapidement donc un prestataire comme Viatelecom se doit d'être réactif.

### Le coin technique

Les appels sont collectés en TDM via des liens SS7 et sont convertis en VoIP (SIP /HMP) par les plates-formes de Viatelecom pour être traités puis routés vers les différents plateaux de Ventadis.

### Des projets ?

Si 2009 a été l'année de mise en place et calage du service, notre but est de consolider cet accord pour aller plus loin. Le dernier exemple en date est le lancement de l'opération « Plus vous appelez, plus les prix baissent ». Grâce au savoir-faire de Viatelecom, nous avons pu comptabiliser tous les appels en temps réel lors de nos émissions de Téléachats. Ce qui nous a permis de faire baisser le prix de nos produits en direct sur M6 Boutique. Ces défis techniques donnent du sens à ce partenariat et prédisent un avenir radieux entre Ventadis et Viatelecom. ■

Site Internet : [www.ventadis.fr](http://www.ventadis.fr)

Activité : Vente à distance

Siège : Rungis

Nombre de téléconseillers (partie Viatelecom) :  
environ 200 (SAV et commandes)

### Les 3 points forts

- Un SVI performant pour garantir une qualité à tous les clients
- Souplesse de la solution
- Optimisation du traitement des appels