

LES SECRETS D'UNE BONNE JOIGNABILITE POUR VOTRE ENTREPRISE

FAITES VOTRE DIAGNOSTIC

Introduction

Dans un contexte concurrentiel accru, être joignable est stratégique pour toute entreprise !

Que ce soit pour accueillir un prospect, réceptionner l'appel d'un client ou gérer une demande de service après-vente... rendre son entreprise accessible à distance est la base de la relation client.

Ces derniers l'expriment clairement puisque 97% considèrent la qualité du service client comme un critère important dans le choix d'une marque et 50% sont prêts à abandonner leur achat faute de réponse rapide !

Mais quel canal le client connecté choisit-il ?

Si les medias se sont multipliés, le téléphone reste le canal privilégié (61%) ! Il devance ainsi l'email, le chat et les réseaux sociaux qui malgré une progression de 10% par rapport à 2016 n'enregistrent que 3% de requêtes.

Dans ce contexte, savoir si son équipement téléphonique est efficient et répond aux attentes de joignabilité est fondamental.

Rater un appel peut faire perdre de l'argent. Voici un exemple pour l'illustrer.

Grâce à vos investissements marketing, un de vos clients s'apprête à réaliser un achat sur votre boutique en ligne. Il se pose une question sur les modalités de livraison et décide d'appeler le numéro indiqué sur le site web. Votre service commercial ne répond pas. Le client décide alors de temporiser mais une publicité contextuelle de votre concurrent lui propose une alternative qui finit par le séduire. Ainsi vous perdez à la fois une vente et un client.

Vous souhaitez que votre entreprise soit facilement joignable, vous avez besoin d'éclairage sur les nouvelles solutions télécoms, vous désirez comprendre (enfin !) le fonctionnement de la téléphonie d'entreprise, ces quelques pages sont écrites pour vous.

Bonne lecture !

Sommaire

1 Quel équipement privilégier ?

2 Comment rendre votre accueil parfait ?

3 Comment gérer la distribution de vos appels ?

4 Comment quantifier vos résultats ?

5 Commencez votre diagnostic !

1



QUEL EQUIPEMENT CHOISIR ?

Plusieurs équipements, lequel est le vôtre ?

La logique d'une installation téléphonique en entreprise est toujours la même :

En bout de chaîne, des équipements individuels de téléphonie qui permettent de recevoir et d'émettre des appels : combinés, PC et smartphone.

En amont et en dehors de l'entreprise, des « tuyaux » qui acheminent les communications : les lignes téléphoniques.

3 grands types de technologies :

Les lignes « RTC » (Réseau Téléphonique Commuté), analogiques ou numériques, ce sont les plus anciennes car les premières créées. Elles passent toutes par des fils de cuivre.
On parle souvent d'équipement Numéris, de T0 ou T2….
Attention : leur fin est programmée en 2020 mais encore 45% des entreprises utilisent ce réseau !

La voix sur IP (Internet Protocol) qui passe principalement sur la fibre optique mais également sur les fils de cuivre (ADSL) et sur la technologie radio (WIFI, LTE...)

Le réseau mobile : 2, 3, 4 et bientôt 5G, ce réseau peut désormais être utilisé pour la téléphonie fixe. Il s'agit de la téléphonie fixe cellulaire.

Dans l'entreprise, l'outil de gestion le plus utilisé est le standard téléphonique, fonctionnant avec des câbles si cet outil est un boitier.

Plusieurs types de standards téléphoniques existent :

Le PABX (ou autocom) : relié au réseau téléphonique traditionnel (le RTC). Ses fonctionnalités sont basiques. Il nécessite l'intervention d'une standardiste pour transmettre les appels au bon interlocuteur.

L'IPBX : Il s'agit d'un boitier comme le PABX mais lui est relié au réseau téléphonique sur IP. En fonctionnant sur un principe informatique, son utilisation est plus souple : rajout plus facile de postes, intégration de fonctionnalités comme la remontée de fiches par exemple.

Le standard téléphonique dématérialisé (plus de boitiers, on parle de VoIP Centrex) : il s'agit également d'un IPBX, mais les postes téléphoniques sont reliés à un standard dématérialisé accessible depuis la connexion Internet.
L'équipement ne se trouve donc plus physiquement dans les sociétés mais dans les infrastructures des opérateurs.
Le client paye alors directement un abonnement aux opérateurs pour en bénéficier.
Plus besoin d'investissement dans un équipement de téléphonie. Mais l'installation nécessite des câbles et un accès internet.

L'application mobile : utilisée dans le cas d'une téléphonie fixe cellulaire, c'est-à-dire une téléphonie fixe qui passe par le réseau mobile.

Les appels ainsi que de nombreuses fonctionnalités sont gérés par une application mobile, disponible sur un smartphone. Cette solution combine les avantages du standard dématérialisé et des évolutions technologiques liées à la téléphonie mobile : pas d'investissement et des fonctionnalités évoluées comparables à celles d'un centre d'appels.

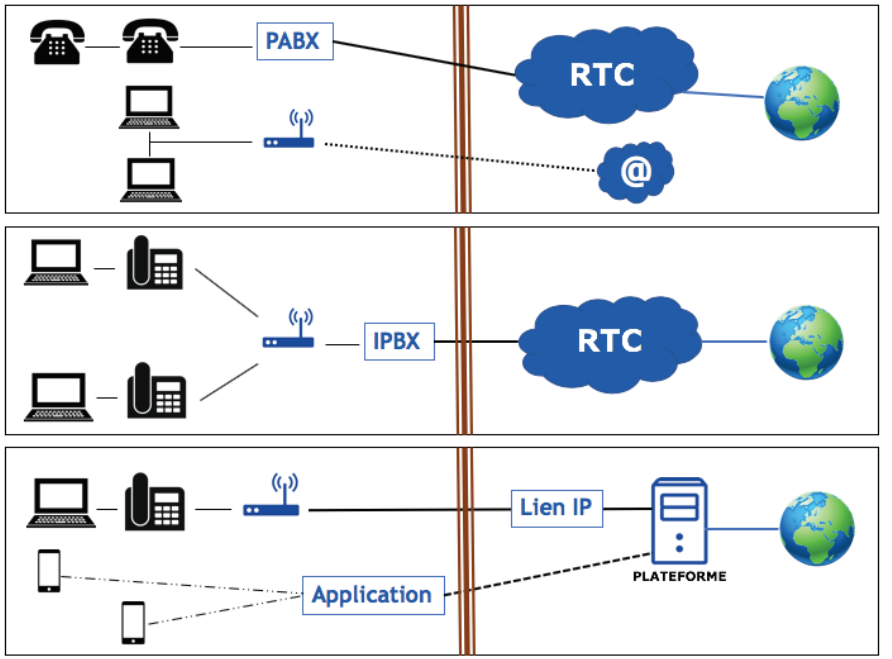
Cette solution permet également d'intégrer les smartphones comme s'ils étaient des postes fixes, en les connectant sur un support adapté lorsqu'ils sont au bureau. Plus besoin alors de l'équipement fixe des collaborateurs nomades.

A l'inverse, il est également possible d'utiliser des combinés qui ressemblent à des postes fixes mais qui possèdent une batterie et fonctionnent à l'aide d'une carte SIM. Vous pouvez les emporter avec vous lorsque vous quittez votre bureau.

Enfin, cette solution innovante ne nécessite ni câblage, ni fil, ni accès internet puisque l'on utilise le réseau mobile pour transporter les flux.

L'avantage ultime de cette solution est la mobilité qu'elle permet.

Les 3 principaux types de standards téléphoniques



Les équipements téléphoniques ne cessent d'évoluer.

L'arrêt du RTC va être un réel accélérateur de la transformation digitale, de la mobilité et de l'évolution des outils de communication et de collaboration. Les solutions deviennent plus nombreuses, de plus en plus mobiles et de plus en plus connectées.

Dorénavant, elles permettent de prendre un appel d'un client au bureau ou en déplacement, sur votre téléphone fixe comme sur votre smartphone ou sur votre PC. Dans ce contexte, comment choisir votre équipement de téléphonie fixe ? `

Comment bien choisir sa téléphonie d'entreprise sans être un spécialiste ?

Dans un premier temps, posez-vous la question de la mobilité de vos salariés et des équipements individuels que chacun possède. Préparez un tableau qui recense les différentes informations disponibles.

Prenons l'exemple de l'entreprise ci-dessous :

Métier des salariés	Nombre	% Mobilité	Type bureau	Equipement téléphonie fixe	Equipement téléphonie mobile	Equipement informatique
Commerciaux	5	80%	Fixe + télétravail + déplacement	Poste fixe	Smartphone	PC portable
Techniciens	20	95%	Nomade	/	Smartphone	PC fixe à l'atelier
Assistants	3	0%	Fixe	Poste fixe	/	PC fixe
Comptables	2	0%	Fixe	Poste fixe	/	PC fixe
Dirigeant	1	50%	Fixe + télétravail + déplacements	Poste fixe	Smartphone	PC portable + PC fixe

Cette entreprise est équipée d'un **standard téléphonique de type PABX.**
Un(e) assistant(e) fait office de standardiste et transfère les appels aux collaborateurs quand l'appelant n'a pas utilisé leur ligne directe ou quand celle-ci est occupée.

Seuls les techniciens sont équipés uniquement de smartphones. Tous les autres collaborateurs ont un poste fixe. Quel que soit leur degré de mobilité, quand ils arrivent au bureau, leurs postes fixes dédiés les attendent. Les 2 comptables reçoivent peu d'appels (moins de 5 par jour) mais bénéficient quand même d'un poste fixe.

Cette configuration est la plus répandue dans les PME et TPE : chaque collaborateur qui reçoit des appels, même en petit nombre, possède un poste fixe. Souvent sans ligne directe.

Ainsi **l'entreprise a dû investir** dans l'achat du standard, des postes fixes, smartphones, PC, câblage, contrats d'entretien de l'ensemble, mais a également dû souscrire à des abonnements pour les lignes fixes et mobiles, en plus de la liaison Internet ...

En termes d'équipement individuel, on sait que les PC ainsi que les smartphones, pour ceux qui en sont équipés, sont indispensables. Mais est-ce le cas des téléphones fixes ?

Critère n°1 :
Pouvoir recevoir et émettre des appels depuis les équipements indispensables à savoir PC et smartphones. En conservant la possibilité d'équiper certaines personnes de postes fixes.

2



PERSONNALISER VOTRE ACCUEIL

Pour un accueil parfait...

Si l'entreprise est équipée d'un standard téléphonique traditionnel (de type PABX ou IPBX sur site), les solutions techniques d'accueil sont souvent succinctes (les options évoluées sont onéreuses) :

Les plus répandues :



La **musique d'attente**

La **messagerie vocale** sur le poste du collaborateur en cas d'indisponibilité (mais c'est à lui de la programmer et de vérifier les messages en absence…)

Le **message de fermeture** que le standardiste doit activer manuellement

Le **renvoi d'appels** qu'il faut également programmer

Dans les solutions plus évoluées de type VoIP Centrex ou téléphonie fixe cellulaire, d'autres options peuvent se rajouter :



Le **pré-décroché** (message qui présente l'entreprise avant que quelqu'un ne décroche) : il permet de diffuser une information préalable

Des **musiques et messages d'attente** professionnels

Des **messages diffusés automatiquement** pendant les heures de fermeture ou les jours fèriés

Critère n° 2 :
Pouvoir bénéficier d'une solution qui permet de personnaliser l'accueil à tout moment et de manière automatique.

3



LA DISTRIBUTION DES APPELS

Comment gérer la distribution des appels ?

Dans le cas d'un standard téléphonique traditionnel (de type PABX ou IPBX sur site), lorsque l'appel arrive dans l'entreprise, 2 solutions :

- Si l'appelant a composé un numéro de ligne directe et que l'appelé est disponible, la communication se fait sans intervention d'une tierce personne.
- Si la ligne est occupée, l'appel revient au standard, le standardiste réceptionne l'appel, le qualifie et le transfère.

Cette manipulation est coûteuse en temps et demande un process spécifique pour ne perdre aucun message. Si l'appelant n'a pas de ligne directe (elles sont onéreuses et ne sont donc pas attribuées à tout le monde), l'appel passe directement par le standard.
Le goulot d'étranglement se situe donc au niveau du standardiste, quand il est déjà en ligne, prend une pause ou a fini sa journée de travail.
Dans le cas d'un standard traditionnel, peu d'aide possible :

- Le double, triple, quadruple appels : le standardiste met en attente, reprend les lignes et gère.
- La messagerie vocale sur les postes des collaborateurs.
- Le répondeur.

Dans le cas des solutions évoluées, standard dématérialisé, type VoIP Centrex ou téléphonie fixe cellulaire, d'autres aides sont possibles :

- Le serveur vocal interactif (SVI) qui permet une première qualification de l'appel (si vous souhaitez contacter le service comptabilité, tapez 1…).
- La reconnaissance du numéro appelant et sa distribution vers le collaborateur concerné.

Dans le cas de la téléphonie fixe cellulaire, elle permet :

- De créer un plan de numérotation avec des lignes directes par service puis transfert sur des numéros mobiles (06 ou 07).
- De gérer des groupes d'appels (l'appel est distribué indifféremment sur une personne du groupe concerné, ce qui réduit considérablement les temps d'attente).
- Le paramétrage personnalisé et automatisé des chemins d'appel en fonction des réponses ou non réponses.

Ces solutions permettent ainsi d'éviter de demander à un collaborateur de tenir le rôle de standardiste en plus de ses autres fonctions.

Critère n° 3 :
Pouvoir bénéficier d'une solution qui gére de manière intelligente la distribution des appels pour éviter de demander à un collaborateur d'assumer le rôle de standardiste.

4



QUANTIFIER VOS RESULTATS

Bénéficiez-vous de statistiques pour déterminer si l'entreprise est facilement joignable ?

Disposez-vous de statistiques d'appels ?
Si oui, combien d'appels recevez-vous par semaine ?
Quel est le pourcentage d'appels aboutis ?

Faire ce diagnostic vous permettra de faire l'état de votre situation actuelle pour ensuite mettre en place des mesures correctives.

Et pourtant, les standards traditionnels ne fournissent aucune statistique, donc difficile de savoir si votre entreprise est réellement joignable !

En revanche, les solutions plus évoluées de standard dématérialisé, type VoIP Centrex ou téléphonie fixe cellulaire, vous font bénéficier de :

L'analyse des flux d'appels entrants :
- Nombre d'appels manqués
- Appels manqués rappelés / non rappelés
- Numéros des appelants
- Pics d'appels
- Réactivité de réponse

Le suivi des appels sortants :
- Ligne par ligne
- Par groupe de lignes
- Nombre d'appels
- Durée des communications

Ces données sont souvent disponibles sous différents formats : pdf, csv, …

Critère n° 4 :
Pouvoir bénéficier de statistiques d'appels pour déterminer si mon entreprise est facilement joignable et mettre en place des actions correctives le cas échéant.

Conclusion

Quels sont les secrets d’une bonne joignabilité pour votre entreprise ?

1. Choisir les équipements adaptés

Pouvoir recevoir et émettre des appels depuis les équipements indispensables à savoir PC et smartphones.
En conservant la possibilité d’équiper certaines personnes de postes fixes plus modernes, fonctionnant avec une batterie et une carte SIM qui permettent la mobilité.

2. Bénéficier d’une solution qui permet de personnaliser l’accueil à tout moment et de manière automatique

Pré-décroché, messagerie vocale, fond musical... L’attente de vos clients lorsqu’ils vous contacteront sera plus agréable !

3. Gérer de manière intelligente la distribution des appels

Bénéficier d’une solution qui permet de gérer de manière intelligente la distribution des appels pour éviter de demander à un collaborateur d’assumer le rôle de standardiste.

4. Générer des statistiques d’appels

Faire l’état des lieux de vos appels pour déterminer si votre entreprise est facilement joignable et mettre en place des actions correctives adaptées.

5

Commencez votre diagnostic

Choisir le bon équipement

- Quel type de lignes téléphoniques utilisez-vous ? RTC ? Voix sur IP ? Réseau mobile ?
- Qu'avez-vous mis en place pour anticiper l'arrêt du RTC ?
- Quel type de standard téléphonique utilisez-vous ? PABX ? IPBX ? Dématérialisé ? Application mobile ?
- Quels équipements utilisez-vous pour recevoir vos appels ? Combinés ? PC ? Smartphone ?
- Est-ce que vos collaborateurs sont mobiles ?
- Est-ce que tous vos collaborateurs possèdent un poste fixe ?
- Dans quel environnement travaillez-vous ? Coworking, déplacement, télétravail … ?

Personnaliser votre accueil

- Quels sont les horaires d'ouverture de vos bureaux ?
- Avez-vous des fermetures annuelles ?
- Offrez-vous la possibilité de laisser des messages vocaux ?
- Qui reçoit les messages et est responsable de les traiter ?
- Avez-vous mis en place un pré-décroché, une musique d'attente et un message de fermeture ?

Gérer la distribution des appels

- Quels numéros sont connus pour joindre votre entreprise ?
- Quels numéros communiquent vos collaborateurs sur leur carte de visite et dans leur signature d'emails ?
- Employez-vous un(e) standardiste ?
- Comment est actuellement géré la réception des appels dans votre entreprise ? (Standardiste, double appel, transfert …)
- Êtes-vous doté d'un serveur vocal interactif ?
- Est-il possible de mettre en place des groupes d'appel ?

Émettre des statistiques d'appels

- Disposez-vous de statistiques d'appel ?
- Combien d'appels recevez-vous par semaine ?
- Combien d'appels sont manqués ?





Airmob.net

05 64 88 01 82

contact@airmob.net

www.linkedin.com/company/airmob

www.airmob.net

Internet et téléphonie en toute liberté