



RETOUR D'EXPERIENCE

MCEL, groupe Cogedis

TELECOMS CHIFFRE EXPERT-COMPTABLE



Propos recueillis auprès de Géraldine Talec,
Directrice de MCEL

La start-up MCEL, filiale du groupe COGEDIS, s'est lancée le défi de proposer sur le marché une toute nouvelle approche de l'expertise comptable à distance grâce à des prestations dématérialisées



Nouveaux
collaborateurs
réguliers



1 équipe pour
plusieurs marques



Besoin de couplage
Informatique /
téléphonie



Objectifs

- Besoin d'une solution **téléphonique** souple et performante
- Interaction entre le CRM et les postes téléphoniques
- Besoin de visibilité sur le nombre d'appels émis

MCEL groupe Cogedis

La start-up MCEL, filiale du groupe COGEDIS, s'est lancée le défi de proposer sur le marché une toute nouvelle approche de l'expertise comptable en proposant à ses clients agriculteurs, libéraux et entreprises, des prestations à distance.

Régie par l'ordre des experts comptables, l'ensemble des prestations sont dématérialisées et les échanges se font par téléphone et visio-conférence. De fait, l'implantation d'une solution de téléphonie souple et performante pour répondre aux besoins et évolutions à venir de la start-up relevait d'un véritable enjeu stratégique.

Des besoins spécifiques liés au démarrage de l'activité de MCEL

« Notre concept d'expertise comptable à distance Terre de COMPTA (pour les agriculteurs) et Compta in Touch (pour les artisans, commerçants et professions libérales) nous permet de nous différencier sur le marché car nous **pouvons proposer nos prestations à moindre coût partout sur le territoire national et dans les DOM-TOM**. Pour réussir ce pari, il nous fallait une **solution de téléphonie qui soit simple à piloter depuis une interface unique, performante et rapidement déployable**. Nous travaillons en mode start-up, nous avons donc besoin de **souplesse, de réactivité** et d'une grande adaptabilité pour répondre à nos futurs enjeux »

« Après avoir **benchmarké** le marché des grands fournisseurs de services de téléphonie, je me suis confrontée à une offre peu adaptée à notre modèle, onéreuse et de surcroît avec des délais de déploiement très longs. L'opportunité est arrivée de son prestataire SellSy qui équipe la start-up avec sa solution de CRM. Ce dernier travaillait déjà en partenariat avec Voxity chez certains de ses clients. »

« Après l'étude de nos besoins, la démonstration en ligne fut convaincante. La capacité de Voxity à me **conseiller** et à assurer des **délais de déploiement ultra-rapides** ont été des facteurs déterminants dans ma prise de décision. De surcroît, Voxity est une société française ! »

Des prestations sur-mesure au service d'une satisfaction client optimale

L'installation complète s'est faite en moins d'une journée, par l'intermédiaire d'un distributeur Voxity local.

« Voxity me permet aujourd'hui **de piloter en totale autonomie** ma plateforme de téléphonie : enregistrement d'appels, statistiques en temps réel des appels entrants et sortants, interfaçage automatique



Bénéfices

- Des Statistiques en temps réel pour surveiller les objectifs
- Une flexibilité quotidienne nécessaire à la croissance de l'entreprise
- Gain de temps important pour les collaborateurs au quotidien

À propos de Voxity

Voxity est une société de services en télécoms qui conçoit, installe et maintient des solutions pour les professions du droit, du chiffre et de l'immobilier afin de les accompagner dans leur transformation numérique et les nouveaux modes de travail.

avec notre outil de CRM pour les échanges d'informations tels que **la remontée automatique de la fiche client** lors de son appel, ... Autant de services qui contribuent à la qualité et l'excellence des services proposés à nos clients. »

« Je ne suis pas déçue aujourd'hui par ce choix : **une équipe à l'écoute**, disponible, réactive, force de propositions, en qui **j'ai totalement confiance** et avec qui je souhaite instaurer une relation durable. Voxity évolue au gré de mes nouveaux besoins ; on évolue ensemble tout simplement ce qui n'aurait pu être possible avec un gros du marché, beaucoup moins flexible ! **Avec Voxity, je suis vraiment sereine !** »

Prochaine étape pour MCEL : l'intégration de nouvelles marques qui entraînera vraisemblablement, un volume d'appels et de lignes exponentiels.

Une collaboration riche en apports réciproques

Echange avec Jean-Pierre RAMOUL, dirigeant de Voxity et Géraldine Talec.

« Dans ce contexte de démarrage de l'activité de MCEL, nous sommes partis de 0 alors qu'à l'habitude nous travaillons sur de "simples" migrations sans refonte des usages. Nous avons eu la possibilité de coconstruire avec Géraldine TALEC, son système de téléphonie. Elle s'est montrée très ouverte à nos propositions ».

« Chez Voxity notre ambition est de **changer l'image des opérateurs** de téléphonie. Nous ne sommes pas simplement des fournisseurs de "tuyaux" mais de réels **prestataires de services**. Nous développons notre propre logiciel de téléphonie IP d'entreprise en mode hébergé et proposons toute une gamme de services : **du conseil au déploiement de la solution**, et ce à travers un large réseau d'intégrateurs et de partenaires. Notre ambition est de démocratiser des solutions de téléphonie actuellement réservées aux grands groupes, à de plus petites structures... Nos solutions sont particulièrement bien adaptées à des sociétés en forte croissance comme MCEL ou avec une problématique multi-sites / multi-métiers nécessitant une grande souplesse de configuration et d'utilisation. »