



RETOUR D'EXPÉRIENCE

CFM Immo

• TELECOMS • IMMOBILIER • ADMINISTRATEUR DE BIEN



CHEYLUS.FRACHON.MERLLIÉ
ADMINISTRATEURS DE BIENS



Propos recueillis auprès de Benoît Guias,
Dirigeant Associé de CFM Immo.

Cheylus - Frachon - Merllié mise sur sa téléphonie pour améliorer la satisfaction client



550 appels entrants
et **750 mails**
par jour



Des équipes
fortement sollicitées
par téléphone



Besoin d'une solution
plus **flexible** et un
support **réactif**

Objectifs

- **Réduire le nombre d'appels perdus** quotidiennement
- **Améliorer la satisfaction** client
- **Gagner en autonomie** face à la solution

CHEYLUS FRACHON-MERLLIE

Cheylus - Frachon - Merllié est le regroupement de 3 entreprises familiales implantées sur les régions de SAINT-ETIENNE, FIRMINY et RIVE DE GIER. Administrateurs de biens depuis 3 générations, cette structure à taille humaine compte 30 personnes réparties en 3 équipes spécialisées en gestion de syndicat de copropriété ; gestion locative ; location et vente de tous types de biens. Confronté quotidiennement, à pas moins de 550 appels entrants et 750 mails, le cabinet a décidé de faire évoluer son système de télécommunications afin de gagner en efficacité.

La téléphonie : un réel enjeu pour les syndicats de copropriété

« Bien qu'ils bénéficient d'un accès extranet pour accéder à de nombreuses informations, les copropriétaires privilégient majoritairement le téléphone comme moyen de communication pour contacter leur syndic. Quel que soit le problème au sein de la copropriété, le premier réflexe des habitants est de se tourner vers nous. Ce qui génère plusieurs centaines d'appels quotidiennement. Notre profession est donc directement impactée par ces sollicitations qui peuvent devenir chronophage pour les équipes. Le téléphone peut sonner à tout moment, alors même que nous sommes au milieu d'une tâche complètement différente. Les mails sont moins contraignants car ils nous laissent un délai de réponse plus important.

Afin de répondre au mieux aux demandes de nos clients, nous devons **nous rendre disponible, ce qui est loin d'être évident**. Nous créons donc de la frustration chez eux. Ils sont en recherche de solutions, et ce, rapidement. C'est pourquoi nous avons choisi de revoir notre stratégie de télécommunications. »

Une équipe à l'écoute de nos besoins

« Notre ancienne solution était très peu flexible : nous devions passer du temps au téléphone avec notre opérateur simplement pour changer le message d'accueil de la boîte vocale. Avec le volume d'appels entrants, **nous avons besoin d'avoir la même souplesse qu'un grand groupe**. C'est pourquoi nous avons décidé de faire appel à un nouveau partenaire.



Bénéfices

- **Des statistiques en temps réel** pour surveiller les objectifs
- **Une solution flexible** et personnalisable par le client
- **Une équipe réactive** qui a à cœur de s'adapter à ses clients

À propos de Voxity

Voxity est une société de services spécialisée en téléphonie IP qui conçoit, installe et maintient des solutions télécoms sur mesure (Internet, Réseaux privés et Téléphonie IP) pour toutes les professions du droit, du chiffre et de l'immobilier.

Ce qui nous a tout de suite plu chez Voxity, c'est qu'avant toute autre action, **ils ont cherché à connaître nos besoins**. Ils n'ont pas commencé par décrire leur solution. De plus, **ils avaient pleinement conscience de nos problématiques**. En effet, ils avaient déjà pu les constater dans d'autres corps de métiers comme les huissiers ou avocats. Ils ont aussi les qualités des jeunes entreprises, notamment de la réactivité et une bonne écoute de leurs clients. **Nous progressons ensemble pour adapter la solution.** »

Un outil flexible pour répondre à nos ambitions de demain

« Nous avons mis en place, avec Voxity, des systèmes de file d'attente, de messages automatiques menant vers des rubriques réponses du site internet, etc. **Nous espérons à terme pouvoir mieux qualifier nos appels entrants afin d'être beaucoup plus réactifs sur les demandes légitimes de nos clients**. Nous avons également gagné du temps, grâce à la plateforme en ligne qui **nous permet de moduler simplement notre solution**. Plus besoin d'appeler l'opérateur pour changer le répondeur, il suffit de le faire directement sur notre espace client ! Par ailleurs, le support est très réactif : **c'est agréable de travailler avec une entreprise qui s'adapte à ses clients**.

Dans notre démarche d'amélioration de la satisfaction client, nous surveillons aujourd'hui nos indicateurs liés aux télécoms. Nous savons donc que 50 % des appels entrants sont en réalité destinés à d'autres interlocuteurs. Nous avons également constaté que trop d'appels sont encore perdus. Il est important de bien connaître les contraintes de notre métiers afin de nous aider à **définir nos axes d'améliorations**. Ces statistiques n'étaient pas disponibles avec notre ancienne solution. »

Benoît Guias,
DG de Cheylus Frachon Merllié