



Propos recueillis auprès de
Me Vujiac
Huissier de justice associé

La SCP HOUPE BALAT VUJIAC intègre le couplage téléphonique-informatique avec son logiciel métier Soolus



15 personnes
dont 5 huissiers
de justice



Des échanges
d'informations
permanents



Besoin de couplage
Informatique /
téléphonie



Objectifs

- Gain de temps et d'efficacité pour les collaborateurs
- Avoir un interlocuteur unique connaissant notre dossier
- Passer à la facture unique et rationaliser les coûts

SCP HOUPE BALAT VUJIAC

La SCP HOUPE BALAT VUJIAC est une étude d'Huissiers de Justice installée à Haubourdin depuis 1987. Trois Huissiers associés, deux Huissiers de Justice salariés et une dizaine de Collaborateurs qui exercent leur métier selon une même conviction : « l'Effcience ».

Afin de répondre aux nouveaux besoins qui émergent du monde en mutation permanente l'étude adapte sa façon de travailler et renforce ses équipes dans le seul objectif de la Satisfaction Client.

Pourquoi avoir choisi Voxity ?

« Ayant migré il y a quelque temps notre téléphonie et notre internet chez Voxity, nous voulions, en faisant ce choix, **regrouper la téléphonie et l'internet en un seul poste de dépense**, dans le but de limiter la facturation et de rationaliser les coûts. Et **surtout n'avoir plus qu'un seul interlocuteur privilégié**.

Nous avons eu le temps de tester et d'approuver l'offre de Voxity. **La connectivité est optimale et l'engagement et la garantie sont au rendez-vous**, avec un engagement de rétablissement en cas de panne. Nous avons réellement ressenti la différence avec d'autres opérateurs, nous ne sommes plus un simple numéro client, nous avons à faire à un interlocuteur qui connaît **notre dossier**, nos spécificités et notre installation et qui nous accompagne pas à pas dans nos demandes.

Alors, quand on nous a parlé de la solution CTI, nous avons rapidement signé pour l'intégration de ce système. En effet nous étions à la recherche d'une **simplification et d'une optimisation de la démarche de relance téléphonique**. Nous voulions une amélioration de l'accueil de nos clients et débiteurs ainsi qu'une **rapidité d'exécution pour nos collaborateurs**.

De plus l'existence d'un partenariat depuis plus de 8 ans, entre notre éditeur de logiciel métier SoftOuest et Voxity, nous a grandement facilité l'intégration de la solution CTI. Nous avons migré vers la nouvelle version de notre progiciel « Soolus », et ces deux sociétés ont travaillé de concert pour nous livrer **une solution clé en main**. »

Comment ça fonctionne techniquement ?

« La fonction clic-to-call permet de composer directement le numéro de l'appelant depuis l'ordinateur en un seul clic, sans avoir besoin de taper le numéro manuellement.



Bénéfices

- Augmentation de la productivité et réduction du risque d'erreur
- Simplicité et gain de temps grâce au clic to call dans la fiche client
- Adaptation à nos spécificités et réponses à nos besoins

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.

Ce système permet donc **un confort au quotidien, un gain de temps considérable et évite les erreurs de saisie**. Nous attendons avec impatience la fonctionnalité de « remontée de fiche » qui devrait arriver très prochainement.

Lors d'un appel entrant, nous pouvons **identifier automatiquement notre interlocuteur**. Si celui-ci est présent dans la base de données de notre logiciel métier, sa fiche client apparaît directement, permettant ainsi un accueil personnalisé. »

Concrètement, quels sont les changements ?

« Au quotidien, muni d'un casque d'appel, **c'est un vrai bonheur de décrocher un appel d'un simple clic sur l'écran**. De pouvoir appeler son collègue en choisissant son nom sur l'annuaire interne figurant à l'écran.

Pour les appels sortants, **l'intégration à notre logiciel métier fonctionne très bien**. Nous sommes sur la fiche client et n'avons qu'à cliquer sur le numéro de téléphone et celui-ci se compose automatiquement et vous avez votre interlocuteur directement dans l'oreillette de votre casque.

Le téléphone devient un accessoire, il reste sur le bureau et honnêtement on n'y touche plus. Plus besoin de tendre le bras pour décrocher le combiné, **vous restez confortablement installé au fond de votre siège**. Vous orchestrez vos relances d'un simple clic, augmentant la productivité et réduisant les risques d'erreur de composition des numéros.»

Pour conclure, si je vous demandais de résumer votre expérience en quelques mots ?

« L'expérience CTI de chez Voxity est très positive. Le gain de temps réalisé est réel, en découle un gain économique, avec une rentabilité accrue et surtout un confort non négligeable pour le collaborateur. **La solution facilite vraiment le traitement des appels téléphoniques**.

Bref, si l'expérience vous tente et que vous avez un peu de temps pour vous y mettre, n'hésitez pas. Il serait étonnant qu'au final vous n'y soyez pas gagnant.»