

## Exprimm'IT accompagne Invivo dans sa stratégie de Relation Client

***Forte de son expérience dans le domaine de l'intégration de solutions de communication voix, données, images, Exprimm'IT a permis à Invivo de se doter d'un support Hotline performant.***

Paris, le 11 octobre 2010, Exprimm'IT, intégrateur de services voix, données, images, apporte à ses clients une très forte expertise dans la mise en place de centres de contact en parfaite adéquation avec leurs activités, environnements et attentes.

Il accompagne ainsi le premier groupe coopératif agricole français, Invivo, dans la mise en place d'une solution de support téléphonique et informatique national, parfaitement adapté à la gestion des appels Hotline de ses 3 500 collaborateurs français.

### **Objectif du projet : amélioration du support Hotline**

Dans un souci de confort pour ses agents et afin d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique aux usagers, le Groupe Invivo a souhaité s'équiper d'une solution de couplage téléphonie/informatique (CTI) afin d'améliorer son support Hotline. Il s'agissait de la mise en place d'un système de distribution d'appel pour 14 agents répartis sur 3 sites différents. Ce nouveau système devait permettre une identification du collaborateur par une remontée automatique des informations le concernant et un routage rapide de l'appel entrant vers un agent disponible pour limiter son temps d'attente.

### **Le choix Exprimm'IT/Discofone, une méthodologie éprouvée et approuvée par Invivo**

Invivo a choisi l'intégrateur Exprimm'IT, qui est intervenu de l'audit à la conception du projet jusqu'à sa mise en œuvre. Son choix a été motivé par :

- une expérience confirmée dans l'intégration de solutions de communication voix, données, images.
- une solution conçue et personnalisée aux besoins d'Invivo, en parfaite adéquation avec les attentes, les activités et l'environnement du groupe.
- des références et une satisfaction client sur des projets similaires, notamment au sein du groupe Invivo pour leur service trader.

Une étude menée en amont par les équipes Exprimm'IT a permis à Invivo de retenir l'application développée par Discofone, partenaire de l'intégrateur.

Exprimm'IT a en effet réalisé un audit basé sur une méthodologie en cinq points successifs dont l'objectif est d'aider les interlocuteurs, qu'ils soient techniques (réseau, DSI) ou surtout métiers (responsables commerciaux, marketing, service,...) à optimiser leur activité et répondre de façon rapide et qualitative à la demande des consommateurs :

- 1 - Identification des flux à considérer
- 2 - Identification des appelants
- 3 - Réflexion sur la méthode de routage des flux (appels, e-mails,...) vers l'agent ou le groupe d'agent.
- 4 - Fourniture d'informations complémentaires nécessaires à l'agent.
- 5 - Définition des outils et statistiques nécessaires aux animateurs pour gérer leurs collaborateurs. La gestion de l'activité et des statistiques liées au centre étant un point parfois négligé mais essentiel pour que les animateurs de la plateforme puissent adapter leurs équipes et avoir une vision générale et synthétique des événements passés en fonction des engagements pris, obligations,...

Cette méthodologie éprouvée auprès de nombreux clients permet à Exprimm'IT de se positionner aujourd'hui comme un partenaire stratégique des entreprises et non pas comme un simple fournisseur de solutions.

### **Un déploiement réussi**

Dialoguant avec les systèmes de télécommunication sur la base d'un protocole normé (le CSTA), l'application Discofone permet de gérer la présence et l'occupation téléphonique. La connexion entre cette application et l'application métier d'Invivo s'établit via un lien URL qui permet de faire remonter automatiquement sur le poste de l'agent qui reçoit l'appel, la fiche du collaborateur d'Invivo qui sollicite la Hotline.

Exprimm'IT a adapté la configuration aux demandes particulières du client, notamment le traitement des appels VIP (priorisation de l'appel, choix de l'agent, information au superviseur...) ou l'absence de reconnaissance du numéro (débordement standardisé ou serveur vocal).

« A ce jour, la solution permet le traitement efficace et productif de plus de 80 appels par jour ; cela permet une réponse plus rapide et personnalisée à nos clients internes. » J. DUMAS RSG du Groupe InVivo

**A propos d'Invivo :** <http://www.invivo-group.com/>

*Premier groupe coopératif agricole français d'achat, de vente et de service dans l'univers agricole, Invivo est, avec ses 279 coopératives sociétaires, l'un des plus importants à l'échelle européenne. Présent sur l'ensemble du territoire français et dans plus de 60 pays, Invivo rassemble 6 050 collaborateurs dans le monde entier dont la moitié en France.*

*Invivo est organisé autour de quatre pôles d'activités : semences et agrofourniture végétale, stockage et marchés des grains, nutrition et santé animales, distribution et services.*

*Ses missions sont de fournir à ses coopératives partenaires, les produits, les services, les moyens techniques et humains nécessaires à leur bonne performance.*

**A propos d'Exprimm'IT :** <http://www.exprimm-it.fr/>

*Filiale d'ETDE, ensemble intégrateur de solutions techniques et de services du Groupe Bouygues Construction, Exprimm'IT propose une offre globale de convergence Voix, Données, Images à ses clients publics et privés, couvrant tous les domaines technologiques: infrastructures réseaux, vidéo/sécurité, applications convergentes, sécurité des infrastructures, outils de management des Systèmes d'Information, ... De l'analyse aux services d'exploitation en passant par la conception et le déploiement, les experts d'Exprimm'IT interviennent à chaque étape des projets et préconisent les solutions fonctionnelles et techniques les mieux adaptées. A travers son siège social en région parisienne (Les Ulis), ses quatre agences commerciales régionales (Lyon, Montpellier, Toulouse et Amiens) et ses cinq centres techniques (Aix, Bordeaux, Chambéry, Nantes et Nice), Exprimm'IT a réalisé un chiffre d'affaires de 42 millions d'euros en 2009 pour un effectif total de 310 personnes.*

**Contact Presse :**

Presse & Technologies

Angélique de Barros – [adebarros@pressetech.fr](mailto:adebarros@pressetech.fr) – 01 56 56 64 67