

Quand un meilleur taux d'appels décrochés contribue à booster le bénévolat associatif



Orange
ROCKCORPS
en association avec 

« Tu donnes, tu reçois » :
Orange RockCorps utilise le pouvoir fédérateur de la musique pour inciter les jeunes à découvrir le monde associatif.

Les concerts Orange RockCorps ont vu sur leurs scènes de nombreuses stars internationales : David Guetta, Snoop Dogg, le groupe N.E.R.D, etc.

Orange RockCorps est un mouvement qui s'adresse aux jeunes. Le principe est simple : 4 heures de volontariat = 1 place de concert. Le volontariat se fait au profit de nombreuses associations partenaires : les Restos du Cœur, le Samu social, la Croix-Rouge, etc. Les concerts Orange RockCorps sont des événements inédits, exclusivement réservés aux volontaires ayant donné de leur temps.

Pour rejoindre le mouvement, choisissez le projet qui vous intéresse sur www.orangerockcorps.fr et inscrivez-vous en composant le **0811 287 287**.

Face au nombre croissant de volontaires, Orange RockCorps a souhaité moderniser son service d'inscription par téléphone, en s'équipant avec la solution Centre de Contacts SaaS d'ELOQUANT.

Décrocher plus d'appels pour booster le volontariat associatif

L'activité d'Orange RockCorps est saisonnière, car rythmée par le calendrier des concerts. Auparavant, lors des pics d'appels, Orange RockCorps n'avait pas d'autre choix que de dissuader les appels entrants en surnombre.

Or, plus de 5000 volontaires appellent chaque année le 0811 287 287 pour s'inscrire au(x) projet(s) de leur choix. Orange RockCorps a donc décidé d'améliorer la gestion de ses inscriptions téléphoniques, en s'appuyant sur la solution Centre de Contacts Cloud d'ELOQUANT.

Orange RockCorps dispose dorénavant d'une solution qui professionnalise la gestion de ses appels entrants, avec, entre autres :

- **la mise en attente téléphonique** – les appelants en surnombre ne sont aujourd'hui plus dissuadés mais mis en attente ou orientés vers une messagerie vocale.
- **le suivi de la qualité de service** - RockCorps peut maintenant mesurer et analyser la qualité de son service téléphonique, grâce à ses indicateurs métier en temps réel et à ses rapports statistiques en temps différé, et ainsi mieux piloter son activité téléphonique.

Deux semaines ont suffi à ELOQUANT pour personnaliser et déployer sa solution Centre de Contacts SaaS pour Orange RockCorps. Depuis, Orange RockCorps gère plus facilement, plus efficacement et plus sereinement ses pics d'appels entrants en période de haute saison. ELOQUANT, de son côté, veille à la qualité de service délivrée à Orange RockCorps pour accompagner la croissance de son client.

Pourquoi le mode Cloud ?

Mobilité – Les conseillers téléphoniques d'Orange RockCorps changent de site selon le lieu du concert. La solution de centre de contacts d'Orange RockCorps devait donc pouvoir être accessible facilement, partout en France.

Le Mode Cloud d'ELOQUANT répond à ce besoin de mobilité : les utilisateurs peuvent se connecter à la solution quel que soit leur lieu de travail, depuis n'importe quel ordinateur connecté à Internet et en s'affranchissant de tout problème de compatibilité de matériel télécom.

Flexibilité – Orange RockCorps avait par ailleurs besoin de pouvoir modifier régulièrement le paramétrage de ses profils utilisateurs (conseillers téléphoniques et superviseurs).

Le mode Cloud d'ELOQUANT répond également à ce besoin de flexibilité, en permettant à Orange RockCorps de modifier très simplement ses profils utilisateurs (nom, prénom, mais aussi numéros de SDA pour les conseillers), grâce à l'interface Web d'administration de la solution.