

GUIDE — TÉLÉPHONIE IP

Concevoir votre réceptionniste virtuelle (IVR)

Comprendre, planifier et rédiger votre menu d'accueil téléphonique

C'est quoi, un IVR ?

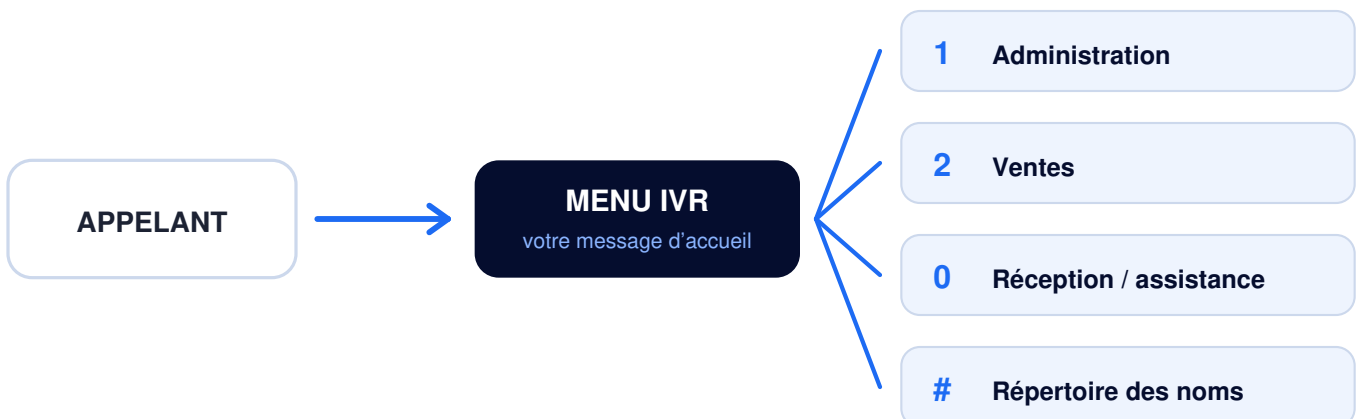
L'IVR (Interactive Voice Response), aussi appelé serveur vocal interactif (SVI), est la réceptionniste virtuelle de votre entreprise : il répond automatiquement, accueille vos appelants avec un message professionnel et les dirige vers la bonne personne à l'aide d'un menu — « Pour les ventes, faites le 2 ».

- **Image professionnelle** — dès la première sonnerie, peu importe la taille de votre entreprise.
- **Aucun appel perdu** — chaque appelant est accueilli et dirigé, jour et nuit.
- **Moins d'interruptions** — les appels arrivent à la bonne personne du premier coup.

Quand votre message est-il entendu ? C'est vous qui choisissez :

- A) Avant la sonnerie de vos téléphones. B) Après un nombre de sonneries que vous déterminez.
C) Toutes les combinaisons sont possibles — par exemple un IVR le jour et un autre la nuit.

Le parcours d'un appel avec IVR



Planifier votre menu : les bonnes pratiques

1

Restez court

Visez 20 à 30 secondes. Un menu interminable fait raccrocher vos appelants.

2

Maximum 4 ou 5 options

Au-delà, on oublie les premières options avant d'avoir entendu les dernières.

3

L'option la plus demandée en premier

La majorité de vos appelants entendra sa destination dès les premières secondes.

4

Offrez toujours le 0

Certains appelants veulent parler à un humain immédiatement — ne les emprisonnez jamais dans le menu.

5

Pensez au bilinguisme

Accueil en français d'abord, puis les instructions anglaises — ou une touche dédiée à chaque langue.

6

Les nouveautés au début — temporairement

Déménagement, horaire des Fêtes, promotion : placez l'annonce au début du message... et pensez à la retirer ensuite !

7

Prévoyez les heures et les vacances

Un menu de jour, un message de fermeture le soir, et un IVR de vacances planifié d'avance (voir notre guide « IVR de vacances »).

Rédigez : le modèle à adapter

Remplacez les éléments entre crochets par vos informations, retirez ce qui ne s'applique pas.

« Bonjour, vous avez bien joint [NOM DE VOTRE ENTREPRISE].
[Nouveauté temporaire : nouvelle adresse, horaire spécial, etc. — si requis]
English instructions will follow. (si requis)
 Si vous connaissez le poste de la personne que vous souhaitez joindre, composez-le maintenant.
 Pour l'administration, faites le 1.
 Pour les ventes, faites le 2.
 Pour le répertoire des noms, faites le carré (#).
 Pour une assistance immédiate, faites le 0. »

“You have reached [YOUR BUSINESS NAME].
 If you know the extension of the person you wish to reach, dial it now.
 For administration, press 1. For sales, press 2.
 For the dial-by-name directory, press pound (#). For immediate assistance, press 0.”

Votre feuille de travail

TOUCHE	DESTINATION (poste, file, boîte vocale)	QUI RÉPOND
1		
2		
3		
0		
#		

De votre texte à la mise en ligne

1 Rédigez votre script

Utilisez le modèle et la feuille de travail de la page 3.

2 Transmettez-le-nous

Envoyez votre texte à service@rntcanada.com — nous produisons le fichier audio (narration professionnelle, bilingue au besoin).

3 Nous programmons tout

Menu, redirections, horaires : votre IVR est configuré et testé en laboratoire.

4 Testez avec nous

Avant la mise en ligne, appelez votre numéro et essayez chacune des options.

Conseil : réécoutez-vous dans six mois

Votre entreprise évolue — vos options aussi. Réécoutez votre IVR deux fois par année et vérifiez que chaque option mène encore à la bonne personne.

Besoin d'aide pour concevoir votre menu ? On le fait avec vous.

Téléphone : 1 855-547-9393 · Courriel : service@rntcanada.com