



## TÉMOIGNAGE CLIENT



### LOÏC CAYRON

Responsable du développement économique et territorial de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aube

#### Pouvez-vous vous présenter ?

Je suis Loïc Cayron, responsable du développement économique et territorial de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Aube. Notre structure a pour vocation d'aider à la création, au développement, à la transmission d'entreprises, mais également à la promotion de manière générale de l'artisanat.

#### Depuis quand utilisez-vous la solution de prise de rendez-vous en ligne ?

Nous avons commencé à utiliser la solution de prise de rendez-vous en ligne d'Agendize en Janvier 2019.

#### En réponse à quel besoin ?

Nous proposons au sein de notre structure des rendez-vous économiques c'est la possibilité pour le futur ressortissant (artisan) d'avoir la possibilité d'échanger sur un certain nombre d'éléments nécessaires à la création et au développement de son activité. Nous proposons quatre types de rendez-vous économiques: Les rendez-vous économiques de création, de développement, de micro-coaching, et de reprise / transmission.

“

*C'est la simplicité qui a fait que le système a été accepté immédiatement par tout le monde*

”

#### Comment gériez-vous les rendez-vous avant cela ?

Avant d'utiliser Agendize, nos rendez-vous étaient gérés par notre accueil à partir d'un fichier Excel. Il n'y avait absolument aucune possibilité pour les ressortissants de prendre rendez-vous en ligne.



**182**  
Rdv pris  
en 5 mois

## Quels sont les bénéfices de la prise de rendez-vous en ligne pour vous et vos équipes ?

La solution de prise de rendez-vous en ligne d'Agendize nous a permis d'automatiser le processus de gestion des rendez-vous, à tel point que nous avons complètement abandonné le fichier Excel d'origine. Même quand nous sommes amenés à prendre rendez-vous en interne, nous passons par la plateforme en ligne qui a automatisé nos processus.

Ce qui est intéressant du point de vue des ressortissants, c'est qu'avec la prise de rendez-vous en ligne ils ont accès à un descriptif des rendez-vous, de sorte à ce qu'ils puissent identifier eux-même leur profil et réserver le rendez-vous qui leur correspond.

En interne, le fonctionnement est également simple, nous avons établis des plages horaires destinées à chaque catégorie de rendez-vous. **Les agents reçoivent la liste des rendez-vous positionnés sur chaque plage et s'organisent entre eux.**

C'est la simplicité qui a fait que le système a été accepté immédiatement par tout le monde.

## Pensez-vous que la mise en place de la prise de rendez-vous en ligne a amélioré la vision que vos employés ont du digital ?

Cette solution a été bien accueillie par l'ensemble de l'équipe, puisque ça n'a pas changé nos habitudes immédiates. Au contraire, cette solution nous a facilité la tâche, puisque nous n'avons désormais plus à nous préoccuper de la gestion du fichier Excel, et avons connaissance de la disponibilité des créneaux en temps réel.

## Comment vos clients ont accès à la prise de rendez-vous en ligne ?

Sur la page principale de notre site internet. Toutefois, nous ne voulons pas non plus changer les habitudes des différents porteurs de projets et ressortissants. C'est pourquoi, une personne qui a l'habitude d'appeler pour prendre rendez-vous peut toujours le faire, mais en interne nous allons quand même utiliser la plateforme **Agendize** pour réserver le rendez-vous. **Cela nous permet de tout centraliser, et ainsi de simplifier le travail de l'accueil.**



## Votre coup de coeur dans l'outil ?

Le coup de coeur c'est que nous avons pu sans même établir une stratégie de développement, passer de la prise de rendez-vous par téléphone (qui saturait notre accueil), à la prise de rendez-vous en ligne, super facilement.

## Pour finir, comment qualifieriez-vous l'accompagnement de l'équipe Agendize sur ce projet ? En êtes-vous satisfait ?

Parfait! En plus de l'accompagnement il y a même eu quelques conseils, des solutions auxquelles nous n'avions pas forcément pensé, et qui s'adaptent très bien à notre fonctionnement! ■

