

Laboratoires Bouchara Recordati

Organisation minutieuse d'un centre de contacts




We are a European specialty pharmaceutical group dedicated to discovering and developing innovative, value-added products to improve people's quality of life and help people to enjoy longer, healthier and more productive lives. This will benefit not only the patients whose needs we meet but also our customers, our shareholders, our employees and our communities.

Latest News

Milan, 5 March 2008
Recordati: 2007 accounts approved by the Board. Dividend per share

Milan, 20 February 2008

Our Markets

Italy

“
Avec plusieurs milliers d'appels par mois, nous approchons des 100 % du côté du taux de service, là où nous n'arrivions pas à dépasser les 70 % auparavant
 ”

Des médicaments en un coup de fil ! Pour les grossistes et les pharmaciens, les Laboratoires Bouchara Recordati, qui fabriquent et vendent leurs produits depuis de nombreuses années, sont indispensables au quotidien. Mais, ces dernières années, une problématique récurrente a fait son apparition. Elle se caractérise par une demande de la clientèle toujours plus difficile à satisfaire. Du coup, le besoin urgent de structurer le centre d'appels s'est fait sentir.

« Nous avions il y a encore quelques mois une architecture standard avec un PABX simple. Mais nous avions de plus en plus de mal à quantifier et à traiter tous les appels entrants et sortants si bien que la solution vocale présentée par Viatelecom est venue au bon moment », souligne Sébastien El-Baze, administrateur des ventes chez Laboratoires Bouchara Recordati. Grâce à Viacontacts, le routage dynamique par compétence a donc permis de résoudre bon nombre de soucis. Les groupes de débordement permettent de basculer

les clients sur plusieurs agents puis si besoin sur une messagerie. Quelques instants plus tard, l'équipe reçoit la demande par e-mail via un message vocal. Simple et efficace.

Des projets en vue

Opérationnel depuis plusieurs semaines, le centre d'appels a déjà constaté des points positifs. « Avec plusieurs milliers d'appels par mois, nous approchons des 100 % du côté du taux de service, là où nous n'arrivions pas à dépasser les 70 % auparavant. Les statistiques nous permettent de maîtriser intelligemment tous les appels entrants, que ce soit pour une commande, une réclamation ou des informations commerciales sur un médicament », poursuit Sébastien El-Baze. La transition du numéro de collecte, aujourd'hui géré par Viatelecom, s'est donc passée sans heurt. Et les projets pour 2008 ne manquent pas. Si le Click to call ou le Web call back ne sont pas au programme pour cause de site Internet

dédié inexistant, la remontée de la fiche client à l'agent est prévue pour le courant de l'année. Et pour aller plus loin, les Laboratoires Bouchara Recordati réfléchissent également à utiliser la fonction de rappel automatique. Pratique pour contacter instantanément les clients qui laisseront leurs numéros sur la messagerie. De quoi assurer à ce centre de contacts une organisation performante. ■

Site Internet : www.recordati.it
 Secteur : Santé
 Activité : Société spécialisée dans la fabrication et la vente de médicaments
 Siège : Levallois-Perret (92)
 Nombre de salariés : 450

Les 3 points forts

- Accueil client personnalisé
- Une gamme de produits complète
- Positionnement du client au centre de la relation commerciale