

Groupe SODEXO

Centralisation de la relation client : un défi de taille

Avec une trentaine de sites en Ile de France (Bateaux Parisiens, le Lido, les restaurants de la Tour Eiffel et des Hippodromes d'Ile de France...), le Pôle Tourisme – Loisirs – Séminaires joue depuis plusieurs années la carte du prestige. Pour accompagner cette réussite, il fallait un centre de contacts digne de ce nom.



Trois questions à :
Dominique Chanon,
Directeur des réservations

Quelles problématiques avez-vous rencontré avant la création de votre centre de contacts ?

Il y a encore quelques années, nous n'avions pas un véritable centre de contacts, notamment pour les réservations. Notre clientèle étant composée de particuliers et de professionnels, chaque activité possédait sa propre installation téléphonique. Du coup, il était impossible de pouvoir vendre deux services de suite à un même client, comme par exemple un dîner dans un restaurant suivi d'un spectacle. Un audit général nous a fait prendre conscience qu'il fallait créer un centre d'appels adapté. Une fois le cahier des charges rédigé, nous avons regardé les principaux acteurs du marché et Viatelecom nous a immédiatement séduits avec ses offres attractives et compétitives.

Quelles solutions de Viatelecom avez-vous retenues ?

La mise en place de la solution Viacontacts de Viatelecom a débuté durant l'été 2007. Avec le routage dynamique auprès des conseillers de clientèle, elle nous permet de gérer intelligemment

les pics d'appels éventuels. Il est en effet important d'équiper chacune de nos entités d'une téléphonie Viatelecom avec une solution vocale adaptée de façon à maîtriser notre flux et avoir accès à des statistiques détaillées sur nos conseillers pour optimiser la productivité. Nous envisageons de créer pour le milieu de l'année un plateau unique avec un recours ponctuel au homeshoring. La prochaine étape consistera à centraliser toutes les données pour arriver à une mutualisation totale, de façon à conforter notre offre de services.

Qu'est-ce qui a changé grâce à Viatelecom et que prévoyez-vous comme évolutions dans le futur ?

Nous avons noté une véritable amélioration des conditions de travail de nos conseillers. Avec l'ancien système, tout le monde décrochait le téléphone en

même temps et il n'y avait aucune gestion de la liste d'attente. Aujourd'hui, notre but est d'atteindre rapidement les 95 % de taux de traitement des appels. D'autres projets sont à l'étude : le Web call back, la confirmation des réservations à nos clients par SMS, le traitement semi-automatique des e-mails pour notre clientèle internationale. Bref, une relation de conseils pour nos clients toujours plus complète et plus fiable. ■

Site Internet : www.vos-adresses.com
 Secteur : Tourisme – Loisirs - Séminaires
 Activité : Société spécialisée dans les métiers de la restauration, des loisirs
 Siège : Boulogne-Billancourt
 Nombre de salariés : 1200

Les 3 points forts

- Une trentaine de sites en Ile de France
- Synergie entre les différentes activités
- Expertise et disponibilité des conseillers