

UGC

La fidélisation client grâce au centre de contacts

Fidéliser le client. Voici l'un des challenges perpétuels de la société UGC. Comment répondre aux attentes des particuliers, gérer leurs cartes d'abonnement cinématographique et aussi les faire revenir dans les salles UGC ? Grâce à une internalisation rapide et efficace du centre de contacts. Explications.

Le groupe UGC travaille sans cesse afin d'apporter de nouvelles valeurs ajoutées dans les 430 salles françaises & belges, services compris. Lors de la création du centre de contacts en 2000 à l'occasion du lancement de la carte UGC ILLIMITE (France puis Belgique en 2002), UGC a fait appel à un outsourcing pour ses besoins en relation clients. « Nous ne maîtrisons pas à l'époque cette solution à 100 % donc nous avons opté pour l'outsourcing. Mais nous avons remarqué que l'on n'avait pas de regard sur la qualité d'exécution et la productivité malgré un cahier des charges précis. Le reporting est souvent faussé et les analyses laborieuses » regrette Francis Barbier,

directeur de la relation clients chez UGC. D'où la solution d'internaliser le centre d'appels pour une plus grande flexibilité.

Une mise en place rapide

En mars 2006, le centre de contacts d'UGC était entièrement internalisé. « Les solutions Viacall et Viacontact de Viatelecom permettent d'avoir un système évolutif, doté d'une véritable souplesse et accessible à des prix avantageux. Notre centre d'appels français, anglais et flamand pour la France et la Belgique répond aujourd'hui efficacement à toutes les demandes de nos abonnés UGC ILLIMITE et UGC Unlimited » se réjouit Francis Barbier. Ce



choix a également permis à la société d'y coupler le Service Clientèle (autres produits UGC, Réservation Prompto, Hot Line des salles UGC).

Des réponses concrètes

Viacall et Viacontact ont ainsi validé la fidélisation client grâce à des outils simples et ergonomiques. Avec au menu la mise en place d'une solution de distribution automatique d'appel (ACD virtuel), l'enregistrement des conversations téléphoniques pour un meilleur suivi qualitatif ou encore une gestion optimisée des débordements et des mises en attentes via un monitoring en temps réel de l'occupation des agents. « Grâce au soutien de Viatelecom, nous avons pu mettre en place une nouvelle politique de relation clients performante. Notre taux de disponibilité téléphonique est aujourd'hui de 97 % alors qu'il était inférieur à 50 % avec notre outsourcing » constate Francis Barbier. Prochain chantier avec Viatelecom, un CTI des appels entrants permettant de faire remonter les informations disponibles sur la fiche client dès que l'abonné se sera identifié. Une évolution prévue dès cette année. □

The screenshot shows the UGC website interface. At the top, there's a Renault advertisement: "Inscris-toi et fais ton film pour gagner une clo, LE BIEN D'AUTRES CADEAUX !". Below that, navigation tabs for "Séance, réservation UGCPrompto", "cinéma", "film", "horaires", and "Prompto Express". A search bar is present with options "A l'affiche dans mon cinéma", "Recherche par titre", and "Des séances à mes heures". The main content area features several promotional boxes: "L'espace UGC ILLIMITE" with a "1 mois de cinéma illimité offert" offer, "Les Plus UGC ILLIMITE" listing benefits, "Espace Pro : Consultez nos offres ! Carte UGC SOLO" and "Cartes UGC 5 et UGC 7", "Le LABEL des Spectateurs UGC" with "LA MOINE" movie, "UGC Distribution" with "L'Esquif" movie, and "Le magazine ugc illimité". A left sidebar contains navigation links like "Ma UGC s'inscrit", "UGC Prompto", "UGC services", "UGC ILLIMITE", "cartes UGC 5 & 7", "Tickets UGC", "jeux", "le groupe UGC", "Ciné Cité par UGC", "emploi UGC", and "espace Pro".

FICHE D'IDENTITÉ

Nom : UGC
 Site Internet : www.ugc.fr
 Secteur : Loisirs
 Activité : Leader français de la production, de la distribution et de l'exploitation cinématographique.
 Siège : Neuilly-sur-Seine
 Nombre de salariés : 1250

Les 3 points forts d'UGC

- Centre d'appels orienté vers les clients pour répondre efficacement à toutes les demandes.
- Concept Ciné Cité en perpétuelle innovation.
- Service clientèle UGC disponible 7 jours sur 7 de 14 h à 21 h en semaine et de 12 h à 21 h le week-end.