

“ L’intégration a été très rapide et transparente pour nous tous. Les équipes de TELS I ont géré notre besoin de A à Z. C’est un réel travail de partenariat qui est mené avec TELS I pour répondre à notre volonté de proposer une relation clients sans effort. ”



Saunier Duval
Toujours à vos côtés

GRACE SÉGURET, RESPONSABLE RELATION CLIENTS - SDPR

Saunier Duval Pièces de Rechange (SDPR) propose depuis 25 ans à l’ensemble des clients de Saunier Duval (leader sur le marché des chaudières murales gaz condensation) un service permettant la distribution des stocks, la centralisation des informations et le développement d’outils spécifiques pour la gestion des pièces de rechange.

Pour répondre aux attentes de ses clients, SDPR s’est entouré d’une équipe de 12 collaborateurs au sein de ses services “Clients” et “Retour sous Garantie” qui ont pour mission de gérer quotidiennement la relation avec les 2 500 clients en France de Vaillant Group (marques Saunier Duval et Vaillant).

CHALLENGE : UNE RELATION CLIENTS PERSONNALISÉE COMME VECTEUR DE DIFFÉRENCIATION

En 2011, à l’occasion de son déménagement à Nantes, SDPR a choisi de transformer son service clients pour plus de proximité et de flexibilité en s’appuyant sur Telsi (Solutions pour la performance des Centres de Contact) qui a su l’accompagner pas en pas, au rythme de ses besoins.

Aujourd’hui, SDPR traite 44 000 appels entrants par an, 3 000 appels sortants, 7 000 emails et 13 000 fax (à noter que SDPR a mis en place une stratégie de dématérialisation des documents très engageante et qui porte ses fruits ; les fax ne représentant désormais plus que 15% des commandes passées).

Sur un marché en forte croissance et concurrentiel, le service clients et la satisfaction clients sont au coeur de la stratégie de différenciation de l’entreprise. C’est donc tout naturellement qu’elle a choisi d’affirmer son engagement envers ses clients au travers de l’obtention de la certification “NF 345 Centre de Relation client”. SDPR a été le 1er service clients constructeurs à disposer d’une telle certification. Un réel élément différenciant sur le marché. Et, avec 99 % de clients satisfaits, 500 000 expéditions et un taux de service de 97% (livraison complète et dans les temps) ; les chiffres sont là !

Cette quête de la satisfaction passe également par la formation continue des équipes pour les rendre pluridisciplinaires et agiles, par des enquêtes de satisfaction à chaud et à froid. L’intérêt : offrir du SERVICE aux clients et non une prestation.

“Notre différenciation passe et passera toujours par notre capacité à devancer les attentes de nos clients. A les satisfaire avec des outils innovants et des collaborateurs investis et épanouis” confie Grace Séguret.

LES + TELSİ : DIGITALISER LE SERVICE CLIENTS POUR HUMANISER LA RELATION

« En quelques années, nous sommes passé d'un ACD (Automatic Call Distribution) technologiquement figé à une solution cross-canal robuste et évolutive nous permettant d'améliorer considérablement l'efficacité de notre centre de contacts, tout en agilité, souplesse et flexibilité. » ajoute Grace Séguret.

Grâce à l'accompagnement de Telsi, SDPR a choisi d'intégrer la solution KIAMO ; une solution de centre de contacts multicanale éprouvée pour sa robustesse, sa flexibilité et son adaptabilité aux besoins. La solution évolutive de KIAMO, mise en place de manière autonome par Telsi en 2016, en moins de 2 mois et incluant une refonte totale de la téléphonie, permet aujourd'hui à la société de gérer plus efficacement les flux chauds - c'est à dire les contacts par téléphone et (depuis 2017) par Chat - et ce, de manière personnalisée et conviviale.

“L'intégration a été très rapide et transparente pour nous tous. Les équipes de Telsi ont géré notre besoin de A à Z, incluant tout l'accompagnement de formation des équipes aux outils mais aussi aux bons usages par canal de communication. C'est un réel travail de partenariat qui est mené avec Telsi pour répondre à notre volonté de proposer une relation clients sans effort” ajoute Grace Séguret.

La solution KIAMO permet de disposer d'indicateurs forts. Ce qui offre une supervision précise des flux avec la possibilité immédiate et en toute autonomie, de basculer des flux ou de réajuster des scripts. Le fait que l'outil soit convivial pour les opérateurs permet en outre, aux opérateurs d'être autonomes et réactifs et ainsi de répondre immédiatement à des besoins d'ajustements.

“Telsi correspond parfaitement à notre besoin d'agilité sur un marché où nous nous devons d'être précurseurs, voire disruptifs. Il nous faut sans cesse être en avance de phase et ce, tant d'un point de vue humain, technique que digital. Telsi nous a clairement apporté une fluidification dans nos échanges, une flexibilité dans nos approches de contact et un confort inégalable pour nos collaborateurs”. ajoute Grace Séguret.

SDPR se prépare actuellement à déployer avec Telsi une nouvelle version de la solution KIAMO - offrant une gestion plus fine des compétences - et à intégrer une nouvelle solution de chatbot “AVATAR” disponible sur son site Internet afin de répondre 24h/24 à toutes les questions de niveau 1.

En déployant ainsi des outils innovants, SDPR permet à ses clients d'accéder à l'information dont ils ont besoin immédiatement et à ses collaborateurs de monter en compétences pour accompagner les clients de manière personnalisée sur des questions plus critiques.

“Mon ambition pour l'entreprise, nos clients et mes équipes, est de permettre de recentrer l'humain sur sa valeur ajoutée, en supprimant le plus possible le temps “perdu” sur des actions chronophages. Un service clients est avant tout un service à valeur ajoutée humaine qui prend en compte la symétrie des attentions. Un service qui met de l'intelligence au service des Hommes, qu'ils soient opérateurs ou clients.” conclut Grace Séguret.