

Rossignol s'équipe de la solution "centre de contacts" d'Eloquent pour soigner son service client

Afin d'améliorer sa relation client, le Groupe Rossignol qui exploite les marques Rossignol, Dynastar, Lange, Look a choisi la solution "centre de contacts" d'Eloquent, pour gérer l'ensemble de ses interactions clients.

À l'approche de la période des sports d'hiver, le Groupe Rossignol se met en ordre de bataille pour fournir une qualité de service optimale, à la fois dans ses 5 000 points de vente en Europe, et sur le terrain du e-commerce.

Pour soigner sa relation client, le groupe a équipé ses Services Client Pro, Grand Public et Service Après-Vente de la solution "centre de contacts" Eloquent. Ce qui lui permet de traiter un nombre d'appels simultanés très important et d'absorber les pics d'appels liés à sa haute saison (Rossignol enregistre 6 fois plus d'appels en novembre qu'en mars).

La solution permet aussi au groupe d'identifier l'origine des appels entrants, d'autant qu'elle a été intégrée aux outils métiers du groupe, notamment Salesforce. Elle permet donc de savoir si l'appel est issu du réseau de distribution du groupe, de sa force de vente terrain ou directement des consommateurs, puis le redirige vers le conseiller le plus compétent, pour une expérience client de qualité.

Si les collaborateurs voient leur travail facilité et valorisé au quotidien, les clients, eux, sont plus rapidement pris en charge. Le taux de service Rossignol atteint désormais 90%.

Accessible via plusieurs numéros d'accès spécifiques (0800 France / International et numéros géographiques), la solution Centre de Contacts Eloquent permet à Rossignol de piloter ses appels par pays et par typologie client. Et avec le module statistique de la solution, Rossignol accède également à toutes les volumétries d'appels par numéros d'accès et peut ainsi optimiser le fonctionnement de son service client sur l'ensemble des régions du monde.

"Les prochaines étapes envisagées pour optimiser plus encore notre Relation Client ? Sans doute un dispositif d'écoute et de mesure de la satisfaction, un chatbot", indique Fabienne Riou, Responsable du Service Consommateur du Groupe Rossignol.