

## GEODIS choisit Eloquant pour optimiser ses services relation client

Paris, le 17 septembre 2019 – Dans un contexte de refonte totale de ses services relation client, GEODIS, leader mondial du transport et de la logistique, a choisi Eloquant, acteur majeur de la relation client, pour relever un défi : optimiser et restructurer la téléphonie de ses 110 agences.

### GEODIS, ou comment être à la hauteur du haut niveau d'exigence de ses clients

Aujourd'hui, le renforcement des exigences clients observé dans tous les secteurs, se traduit pour une entreprise comme GEODIS par la nécessité de garantir une vitesse d'exécution optimale, tout en délivrant une qualité de service irréprochable, dans une optique d'amélioration continue de l'expérience client.



GEODIS a relevé ce challenge avec succès en engageant un vaste chantier de refonte des 7 points de contact physiques ou digitaux de son parcours client, afin de réduire les « efforts » sur chaque point. L'un des plus emblématiques est le service relation client, puisque GEODIS a choisi de disposer d'un service relation client dans chacune de ses 110 agences en France, gage d'une proximité client unique.

### A la recherche d'une solution pour un centre de contact d'excellence

Dans le cadre de la refonte globale de son service relation client, GEODIS a souhaité harmoniser l'ensemble de la téléphonie de ses agences et son système d'information via la mise en place d'une solution de gestion des interactions, flexible et évolutive par rapport au rythme de déploiement du projet.

GEODIS a donc choisi Eloquant pour l'accompagner dans la mise en place de cette solution de centre de contacts, et équiper les 700 collaborateurs, répartis sur 110 agences, qui prennent soin de ses 60 000 clients.

« La relation client consiste à réduire au maximum les efforts que les clients doivent consentir pour travailler avec nous. Nous avons choisi de disposer d'un service relation client dans chacune de nos agences pour assurer une proximité optimale à nos clients », commente **Vianney Leveugle, directeur marketing, communication et relation client de GEODIS et palme d'Argent du meilleur directeur relation client\***.

« Cette solution a permis, dans une optique d'amélioration de l'expérience client, d'organiser une distribution intelligente des appels par expertise et par disponibilité, de suivre les performances et mesurer la satisfaction client et enfin d'offrir de nouveaux services à nos clients, tout en aidant nos collaborateurs au quotidien. »

## Eloquent, une solution sur-mesure au service de la qualité de la relation client GEODIS

Le gain d'efficacité et de performance, constaté très vite après le déploiement, repose sur les fonctionnalités de la solution Centre de contacts Eloquent, adaptées aux attentes formulées par GEODIS.

- Une interface très claire intégrant la visibilité sur l'origine de l'appel, les durées d'attente et de conversation, l'objet de l'appel, etc. ;
- Une meilleure maîtrise des appels par les équipes ;
- Une meilleure gestion des équipes pour les managers grâce à une interface de supervision très complète ;
- Une numérotation intelligente ;
- La génération d'enquêtes de satisfaction clients post appels ;
- Un accès à des tableaux de bord précis offrant à GEODIS une vision nationale, régionale et par agence ;
- Un pilotage simplifié de l'activité et un véritable suivi des appels grâce aux statistiques ;
- Des « *wallboards* » qui offrent aux collaborateurs un suivi en temps réel de leur activité ;
- Une autonomie sur le déploiement grâce à l'accompagnement des équipes Eloquent.

L'outil permet également de qualifier les clients en amont en fonction de leurs besoins et de leur taille, et de traiter les demandes selon les priorités de ce paramétrage.

*« Accompagner un groupe comme GEODIS est une opportunité considérable et très constructive pour les équipes Eloquent, qui œuvrent de façon étroite avec les équipes GEODIS pour proposer des solutions toujours plus innovantes ! », souligne Alain Bouveret, Directeur Général d'Eloquent.*

## Un challenge relevé et une poursuite de partenariat sur de nouveaux enjeux

Le bilan est doublement positif : les collaborateurs voient leur travail facilité et valorisé au quotidien, avec une amélioration continue des performances des équipes GEODIS sur la qualité de service, tandis que les clients sont plus rapidement pris en charge, les équipes ayant des outils adaptés.

**L'effort client a ainsi été réduit à moins de 4 minutes 30 et l'audit interne de mesure de la qualité des appels affiche une progression de 6 points en deux ans.**

*« Nous sommes ravis de cette collaboration avec Eloquent ! Cette solution participe à notre stratégie de disposer de collaborateurs relation client sur chacun de nos sites en France. Ce dispositif est révélateur de l'importance que GEODIS accorde à l'humain et correspond parfaitement à la vision de ce qu'est une entreprise responsable pour GEODIS », salue Vianney Leveugle.*

Eloquent et GEODIS ont d'ores et déjà de nouveaux projets communs, notamment l'implémentation du canal mail afin d'optimiser le traitement des contacts sur les canaux digitaux, et le développement des enquêtes clients couplées à l'analyse sémantique pour pouvoir identifier et mettre en œuvre des plans d'actions basés sur les retours clients.

*\* Vianney Leveugle a reçu le 8 octobre dernier la Palme d'argent du meilleur Directeur Relation Client, qui récompense le vaste plan d'actions déployé depuis 4 ans pour réorganiser l'expérience délivrée au client, avec un objectif : renforcer l'excellence de la relation client.*

## **A propos d'Eloquent**

Spécialiste de la Relation Client depuis 2001, Eloquent est aujourd'hui le seul éditeur SaaS en France à proposer une solution globale combinant gestion des interactions multicanal, chatbots, enquêtes multicanal, analyse sémantique automatisée, monitoring du parcours client. Eloquent facilite la relation d'une marque avec ses clients et prospects, en délivrant des solutions technologiques fiables et flexibles, des services à forte valeur ajoutée, un accompagnement de haut niveau et une protection complète des données sensibles tout au long d'un projet Relation Client.

- 95 experts Relation Client hautement qualifiés sur 2 sites : Paris et Grenoble
- 21 % de croissance en 2018
- 35% des entreprises du CAC40 comme clients

## **Contacts presse**

### **OXYGEN**

Audrey Pizard – Pierrick Pichot

[audrey.p@oxygen-rp.com](mailto:audrey.p@oxygen-rp.com) / 06 35 54 45 96

[pierrick@oxygen-rp.com](mailto:pierrick@oxygen-rp.com) / 06 86 68 88 81