

# Quand un spécialiste du digital maximise le taux de décroché de son centre d'appels



Grâce à la solution Centre de Contacts ELOQUANT, nous avons pu adapter notre centre d'appels à l'essor de notre activité et optimiser la qualité de nos prestations (conseil, accompagnement et vente d'abonnements).

G. Dimaiolo, Directeur opérationnel JeCHANGE.fr



- ▶ 1 site web générique et 5 sites spécifiques
- ▶ 1,2 million de visiteurs uniques

Créée en 2006, JeCHANGE.fr, « courtier » en ligne, propose un site web comparateur d'offres dans le domaine des télécoms, de l'énergie, de l'assurance... et revend des abonnements. Vite adopté par les internautes avides de réduire leurs factures, le site connaît un fort essor. En 2012, JeCHANGE.fr choisit la solution Centre de Contacts ELOQUANT pour redimensionner virtuellement son centre d'appels et optimiser la qualité sa Relation Client, ainsi que le travail de ses conseillers.



Besoin d'aide pour choisir votre contrat ?



## Une qualification des appels par métier

Afin que les conseillers puissent **identifier** le service choisi dès l'arrivée de l'appel, ELOQUANT met à disposition de JeCHANGE, 3 **numéros** géographiques **distincts**, pour l'accès à la solution Centre de Contacts: un numéro pour chacun des métiers (télécoms, énergie et assurance).

Ainsi, selon le numéro appelé, la solution **qualifie** le service souhaité et **route** les appels vers les conseillers compétents de JeCHANGE, de manière totalement **automatisée**.

### Solution utilisée

- ▶ Centre de contacts Elo

### Chiffres clés

- ▶ 50 agents
- ▶ 3 pôles métier
- ▶ 6 numéros géographiques d'accès

## Une solution flexible pour ne perdre aucun appel

JeCHANGE.fr a choisi la **flexibilité** de la solution Centre de Contacts ELOQUANT pour **maximiser** son **taux de décroché** sans avoir à redimensionner son centre d'appels.

En cas de pics d'activité, la solution permet de **mutualiser** les ressources des 3 équipes métier et de **déborder** les appels vers les premiers conseillers disponibles. En outre, la solution ELOQUANT permet au client de quitter une file d'attente trop longue pour déposer un message vocal

## Une solution intégrée aux outils du métier

Grâce aux API d'ELOQUANT, JeCHANGE.fr intègre le Web Call Back au sein de son site web et permet aux internautes de **programmer** un contact téléphonique, immédiat ou différé, avec son centre d'appels. JeCHANGE.fr **optimise** ainsi ses **files d'attente**, ses **ressources** et la qualité de sa **Relation Client**.

