

Comment le leader des équipements de sports d'hiver maintient une qualité de service client optimum durant sa haute saison



«Grâce à la solution Centre de Contacts ELOQUANT nous bénéficions d'un outil fiable et sans couture. Délivrée en mode SaaS, la solution est flexible et permet de gérer nos pics d'appels en haute saison. La prochaine étape ? Sans doute le déploiement du mode multicanal de la solution, pour gérer nos interactions par mail et sur les réseaux sociaux ...»

Carole GABOYER, Directrice du Service Client Rossignol



- ▶ Fondée en 1907
- ▶ N°1 mondial des sports d'hiver

Regroupant les marques DYNASTAR, LANGE, LOOK, le Groupe Rossignol est le leader incontesté des équipements de sport d'hiver. Marque privilégiée des athlètes, Rossignol vend skis, chaussures, fixations et accessoires à travers un réseau de 5 000 détaillants Européens, et via son offre web to store. Afin de maintenir un service, optimal et fiable à sa clientèle durant la haute saison, Rossignol s'est équipé de la solution Centre de Contacts ELO.

Un service optimum même en haute saison

Exploitée sur les plateformes Cloud ELOQUANT, la solution Centre de Contacts peut traiter un nombre d'appels simultanés très important. Grâce à cette flexibilité, Rossignol gère de manière sereine les pics d'appels liés à sa haute saison - 6 fois plus d'appels entre novembre et mars que le reste de l'année-, et déploie en toute quiétude son offre en ligne dédiée au grand public.

Une solution intégrée au SI du groupe

Afin que Rossignol puisse identifier l'origine de ses appels entrants, ELOQUANT a intégré sa solution Centre de Contacts aux outils métiers du Groupe. Reliée aux différentes bases de données de Rossignol, la solution identifie si l'appel est issu de son réseau de distribution, de sa force de vente terrain ou directement des consommateurs, puis, le route ainsi vers le conseiller le plus compétent. Le projet CTI se renforce, puisque Rossignol **intègre** aujourd'hui la solution ELOQUANT avec son outil **CRM Salesforce**.

Des numéros spécifiques par pays et par service

Accessible via **plusieurs numéros d'accès spécifiques** (0800 France / International et numéros géographiques), la solution Centre de Contacts ELOQUANT permet à Rossignol de piloter ses appels par pays et par typologie client. Avec le module statistique de la solution Centre de Contacts ELOQUANT, Rossignol accède à toutes les volumétries d'appels par numéros d'accès et peut ainsi **optimiser** le fonctionnement de **son service client**.

Solution utilisée

- ▶ Centre de contacts Elo
- ▶ CTI Salesforce
- ▶ Collecte d'appels à l'international

Chiffres clés

- ▶ 15 agents
- ▶ 4 langues parlées
- ▶ 90% de taux de service

