

Le Groupe ROSSIGNOL a choisi Eloquant pour maintenir une qualité de service client tout schuss durant sa haute saison

Paris, le 25 novembre 2019 – Dans un objectif d’optimisation de sa Relation Client, le Groupe Rossignol, leader incontesté des équipements de sports d’hiver, regroupant les marques, Rossignol, Dynastar, Lange, Look, a choisi la solution Centre de Contacts d’Eloquant, acteur majeur de la relation client, pour gérer l’ensemble de ses interactions de façon optimale. Un vrai défi sportif relevé chaque année avec brio, même pendant les pics d’appels de la haute saison !

Rossignol : une qualité de service optimale et constante même pendant la haute saison...

L’arrivée du grand froid et de la période des sports d’hiver, est toujours une saison à haute tension pour le Groupe Rossignol. La marque ne ménage pas ses efforts pour concevoir des équipements performants, et délivrer une qualité de service optimum, même lors des pics d’appels pendant la haute saison, tant à ses 5 000 points de vente en Europe, qu’aux consommateurs en direct, depuis qu’elle s’est lancée dans le e-commerce il y a quelques années.

« Nous cherchions à l’époque une plate-forme fiable, sans coupures avec un service premium toute la saison. Au-delà de l’expérience et des solutions de qualité proposées par Eloquant, c’est leur envie de travailler ensemble immédiatement démontrée qui a fini de nous convaincre », commente **Fabienne Riou, Responsable du Service Consommateur du Groupe Rossignol**

... grâce à une nouvelle solution Eloquant, intégrée au SI du groupe...

Pour optimiser sa Relation Client, Rossignol a donc logiquement choisi la performance et la fiabilité, en équipant ses Services Client Pro, Grand Public et Service Après-Vente avec la solution Centre de Contacts Eloquant. Depuis plusieurs années, cela lui permet de traiter un nombre d’appels simultanés très important et d’absorber de manière sereine les pics d’appels liés à sa haute saison – à savoir six fois plus d’appels entre novembre et mars que le reste de l’année -. En 2013, le Groupe Rossignol a ainsi pu déployer en toute quiétude et avec succès son offre en ligne dédiée au grand public.

Dans une optique de traitement optimisé et personnalisé de chaque appel, pour permettre à Rossignol d’identifier l’origine des appels entrants, Eloquant a intégré sa solution Centre de Contacts aux outils métiers existants du Groupe, en particulier avec Salesforce, le CRM utilisé par Rossignol.

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 redirige vers le conseiller le plus compétent, pour un gain de temps et une expérience client de qualité.

...et 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, Rossignol accède en outre 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 !

« Grâce à la solution Centre de Contacts Eloquant nous bénéficions d'un outil performant offrant une prise en mains facile et une implémentation rapide. Délivrée en mode SaaS, la solution est flexible et permet de gérer nos pics d'appels en haute saison. 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 ... », commente Fabienne Riou.

Eloquant, une solution sur-mesure au service de la qualité de la relation client ROSSIGNOL

Le gain d'efficacité et de performance, constaté très vite après le déploiement puis sur la durée, repose sur les fonctionnalités de la solution Centre de contacts Eloquant, adaptées aux attentes formulées par Rossignol et ses équipes sur les plateaux.

Le bilan est doublement positif : les collaborateurs voient leur travail facilité et valorisé au quotidien, avec une amélioration continue des performances des équipes Rossignol sur la qualité de service, tandis que les clients sont plus rapidement pris en charge, les opérateurs ayant des outils adaptés. Le taux de service Rossignol atteint désormais 90%.

« La collaboration entre le Groupe Rossignol et Eloquant s'est déroulée dans les meilleures conditions. Toute l'équipe d'Eloquant est fière de compter ce groupe prestigieux parmi ses clients et de l'accompagner depuis déjà plus de 6 ans. En outre, nous nous réjouissons de pouvoir à nouveau travailler étroitement ensemble, notamment sur des projets liés à l'Ecoute de la Voix du client ou l'automatisation via l'intelligence artificielle », souligne Alain Bouveret, Directeur Général d'Eloquant.

A propos d'Eloquant

Spécialiste de la Relation Client depuis 2001, Eloquant 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. Eloquant 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

A propos du Groupe Rossignol

Le Groupe Rossignol, dirigé par Bruno Cercley, conçoit, fabrique et commercialise une large gamme d'articles et d'équipements de sports d'hiver. Le Groupe et ses marques proposent à leurs clients une expérience unique et les accompagnent dans chaque moment de sport et de plaisir, qu'ils soient sportifs de haut niveau ou amateurs, à la montagne ou en ville, et ce tout au long de l'année. Le siège mondial est implanté près de Grenoble, au coeur des Alpes françaises. Le groupe possède cinq sites industriels en Europe de l'Ouest, dont trois en France (Sallanches, Nevers, Saint-Étienne-de-Saint-Geoirs – plateforme logistique), un en Espagne à Artés et un en Italie à Montebelluna ainsi qu'un siège américain basé à Park City, dans l'Utah.

Le Groupe Rossignol dispose d'un portefeuille de marques fortes et complémentaires avec Rossignol - marque emblématique des sports d'hiver, Rossignol Apparel - filiale du Groupe Rossignol dédiée aux offres skiwear, footwear et vêtements à usage urbains, Dynastar - spécialiste du ski, Lange - spécialiste des chaussures de ski haut de gamme, Look - fabricant historique de fixations, Time Sport - marque iconique de cyclisme, Raidlight-Vertical - pour les passionnés de trail-running et de sport outdoor, Felt – fabricant de vélos haut de gamme, Risport - la référence en matière de patinage, Kerma - spécialisée dans les bâtons de ski, et Dale of Norway -marque norvégienne iconique spécialisée dans les vêtements et pulls en laine haut de gamme. Les différentes marques du groupe ont construit leur propre identité en puisant leur inspiration dans l'univers de la montagne. Depuis 2013, Rossignol est majoritairement détenu par le fonds d'investissement scandinave Altor.

Contacts presse

OXYGEN

Audrey Pizard – Pierrick Pichot

audrey.p@oxygen-rp.com / 06 35 54 45 96

pierrick@oxygen-rp.com / 06 86 68 88 81