

Centre de contact et chatbot : PRIMAGAZ choisit ELOQUANT pour rendre l'expérience client inoubliable

Paris, le 12 juin 2020 – Primagaz a choisi Eloquant, acteur majeur de la relation client, pour relever un défi : l'accompagner dans le déploiement d'un centre de contact et d'un chatbot, destinés à optimiser la gestion de ses interactions et à améliorer la qualité de service délivrée.

Primagaz, des valeurs fortes pour un service client irréprochable

Primagaz, l'un des principaux acteurs du GPL en France et en Europe, apporte depuis plus de 80 ans l'énergie indispensable à la vitalité des 27 000 communes françaises non desservies par le réseau de gaz naturel tout en concevant des solutions énergétiques adaptées à chacun. L'étendue de sa présence sur l'ensemble du territoire français et la diversité de sa clientèle, allant de particuliers aux professionnels, exige une attention de tout instant et un niveau de réactivité et d'efficacité élevés pour répondre aux besoins de chacun. Il y a cinq ans, Primagaz a ainsi souhaité amorcer un tournant en faisant appel à Eloquant afin d'améliorer significativement la qualité de ses solutions de relation client, avec la mise en place d'un double dispositif de personnalisation.

Le centre de contact au coeur d'une stratégie d'amélioration permanente de la qualité de service délivrée à ses clients

Avec l'objectif d'optimiser la qualité de service délivrée au client et l'efficacité de ses conseillers, Primagaz s'est appuyé sur Eloquant pour mettre à disposition de ses conseillers une solution de centre de contact fiable et efficace, et aussi évolutive dans le temps, avec une orientation multicanale. Ce centre de contact permet de diriger les flux d'appels vers le conseiller le plus compétent en fonction de la zone géographique mais aussi de la spécificité de l'activité afin d'apporter des réponses précises et informées aux clients. Le temps d'attente est ainsi réduit et la prise en charge des appels plus efficace.



PRIMAGAZ

Pour délivrer une expérience client personnalisée, le conseiller, grâce à la reconnaissance des numéros de téléphone et à la montée de fiche, accède directement à la fiche client et à son historique pour chacun des

appels-

En outre, via la solution Eloquant, Primagaz a pu automatiser la gestion de certaines demandes simples, en offrant par exemple au client la possibilité de passer ses commandes 'basiques' via un Serveur Vocal Interactif (SVI) pour gagner du temps. Désormais, si le client y est éligible, il peut commander directement via les touches de son téléphone.

Au-delà d'une expérience client toujours plus agréable, ce dispositif de centre de contact permet également au service Ressources Humaines de Primagaz de prendre soin de ses collaborateurs, en proposant un "coaching".

En effet, grâce à des écoutes à froid des conversations entre le conseiller et le client, les collaborateurs avec l'aide de leur manager peuvent plus facilement acquérir de nouvelles compétences en travaillant sur leurs points d'amélioration.

“Cette solution de centre de contact devait être en cohérence avec les valeurs de la marque, à savoir la confiance, la sécurité et la proximité. Aujourd’hui, avec plus d’un million d’appels entrants et sortants gérés par an, nous constatons que les conversations avec les clients sont plus fluides et personnalisées, ce qui donne lieu à une meilleure satisfaction globale côté client et à plus de sérénité et d’efficacité pour nos collaborateurs”, commente **Olivier Chobert, Responsable de la Relation Client chez Primagaz.**

L’ouverture du chatbot, ce nouveau canal pour absorber les pics de demandes pendant la période hivernale

En décembre 2018, alors que le centre de contact déployé par Eloquant est déjà en fonctionnement, Primagaz décide de mettre en place la solution Chatbot dans l’espace client pour donner encore plus d’autonomie à ses clients et, surtout, répondre aux pics de demandes pendant la période hivernale.

Sam, l’assistant personnel Primagaz, vient en aide et accompagne désormais les clients sur les demandes de premières intentions : relever son compteur en toute autonomie, saisir une commande de gaz ou encore payer sa facture grâce à l’aide guidée du bot.

Les conseillers sont donc libérés des demandes à faible valeur ajoutée pour se concentrer sur des demandes qui requièrent plus d’expertise.

Le chatbot étant affiché dans l’espace client, il dispose déjà d’une connaissance contextuelle de l’utilisateur auquel il s’adresse : il propose ainsi directement aux clients, la bonne fonctionnalité, selon leur demande.

Grâce à l’Intelligence Artificielle, le robot est évolutif. Il est configuré pour répondre aux demandes des clients au travers de dérivés de mots clés. Ainsi, à partir de verbatim, il pourra proposer des solutions adaptées aux clients en fonction de la demande.

Dans un objectif de satisfaire toujours plus l’ensemble de ses clients, Primagaz a fait évoluer son chatbot avec une version anglaise. En effet, beaucoup de clients étrangers possèdent une résidence secondaire en France, et ont les mêmes besoins que les clients français. Ils peuvent ainsi communiquer en anglais sur les outils mis à leur disposition par Primagaz, véritable confort pour tous. Une version néerlandaise est également actuellement en cours de développement.

“Avec l’aide de ce chatbot, nous avons affiché +15% de trafic sur l’espace client sur l’année 2019 et pas moins de 90 commandes par semaine. On constate une réelle adoption des moyens numériques mis à disposition, et les clients se sentent à l’aise avec cette autonomie et cette manière de leur répondre plus efficacement. Nous sommes fiers d’atteindre les 93% de feedback back positifs client!”, commente **Olivier Chobert.**

Eloquant, des solutions sur-mesure et agiles au service de la qualité de la relation client Primagaz, même pendant la crise sanitaire

En collaborant avec Eloquant et en déployant ses solutions Relation Client, Primagaz avait pour objectif d’augmenter la satisfaction client, mesurée en interne par le Net Promoteur Score (NPS).

“Un client satisfait, notamment en région, peut facilement nous recommander auprès de son entourage, car il a vécu une très bonne expérience avec notre service client ! Les valeurs locales, de confiance et de sécurité sont primordiales pour la promotion de la marque !”, souligne **Olivier Chobert.**

Alors que la crise sanitaire s'est installée au mois de mars, les deux solutions mises en place par Eloquant se sont révélées plus efficaces que jamais. En effet, le confinement a imposé le télétravail pour les collaborateurs Primagaz, notamment pour centre d'appels. Grâce à la solution agile d'Eloquant, les conseillers ont pu utiliser l'outil facilement depuis leur domicile pour assurer la continuité de service ; des messages personnalisés dédiés à l'impact du Covid-19 sur l'activité de Primagaz, pour avertir nos clients en temps réel, ont en outre pu être créés rapidement.

*“Les appels ont très fortement augmenté pendant la crise sanitaire. Il y a eu un geste de mise en sécurité de la part des clients, pour s'assurer d'avoir du gaz pendant toute la période. Heureusement que nous avons l'aide du bot, car nous avons constaté des pics jamais atteints pour toutes ces demandes, ”, commente **Olivier Chobert**.*

Les bons de livraison, n'étant plus délivrés par les chauffeurs pour des mesures sanitaires, ont été mis à disposition sur l'espace client. L'assistant personnel Sambot guidait alors les clients vers les bonnes pages et rubriques du site pour faciliter la recherche.

Sur le mois d'avril, le confinement a boosté la digitalisation de la relation client, en modifiant sensiblement les habitudes de consommation : l'espace client a enregistré 75% des cartes bleues en autonomie par les clients pour payer les factures et le trafic a augmenté de +15% sur un mois, chiffre équivalent à l'ensemble de l'année 2019.

*« Accompagner une entreprise comme Primagaz est une opportunité considérable et très constructive pour les équipes Eloquant, qui œuvrent de façon étroite avec celles de Primagaz pour proposer des améliorations continues et sur-mesure sur les offres déjà en place ! », souligne **Alain Bouveret, Directeur Général d'Eloquant**.*

*« Cette collaboration pérenne avec Eloquant, qui dure depuis près de 5 ans, se poursuit. Les équipes Eloquant ont su trouver les outils flexibles qui se sont calqués aisément sur l'organisation et les valeurs de Primagaz. Les enjeux portent sur la poursuite de l'amélioration de l'expérience de nos clients et de celle de nos conseillers, maillon essentiel d'une relation client réussie et humaine », conclut **Olivier Chobert**.*

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 Relation Client globale :

- Centre de contact: Gestion des Interactions multicanal, Chatbot.

- Mesure satisfaction client : Dispositif d'enquêtes multicanal, Analyse sémantique automatisée.

Eloquant délivre des solutions technologiques fiables et flexibles, et un accompagnement de haut niveau tout au long de votre projet Relation Client : conseil, pilotage projet, déploiement, suivi opérationnel et support, assurés par des équipes engagées à vos côtés.

Eloquant est fière de compter, parmi ses clients, 35% des entreprises du CAC40, des acteurs majeurs des secteurs privé et public et de nombreuses PME.

Quelques chiffres :

100 emplois Relation Client hautement qualifiés sur 2 sites à Paris et Grenoble

Plus de 20% de croissance annuelle depuis 5 ans

300 clients actifs en Europe et **123** pays concernés par le déploiement des enquêtes /interactions

450 Millions d'interactions multicanal et **150 Millions** d'enquêtes multicanal/an

A propos de Primagaz

Fondé en 1938, Primagaz est un acteur historique français de la distribution de propane et de butane. Pionnier de la transition énergétique, il a été le 1er groupe à obtenir l'autorisation de distribuer du gaz en réseau dans les 27 000 communes non desservies par le gaz naturel, participant à un équilibrage du mix énergétique. En 2017, il est le 1er opérateur de marché à proposer du GNV sur le réseau autoroutier. En 2018, il a introduit le biopropane auprès de ses clients et initié une nouvelle trajectoire d'entreprise, baptisée Primagaz Next, visant à contribuer au bien vivre des nouvelles générations.

Depuis 1999, Primagaz est la filiale française du groupe familial néerlandais SHV Energy, 1er distributeur mondial de GPL avec 30 millions de clients et 14 000 collaborateurs présents en Europe, en Asie et en Amérique Latine.

Contact presse

OXYGEN

Audrey Pizard

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