

Eberhardt

Eberhardt optimise sa relation client avec un centre de contact omnicanal.

« Transformer sa relation client est un dossier complexe ! L'astuce que l'on peut vous conseiller, c'est de cartographier l'ensemble des points de contact que vous avez avec vos clients, que ce soit avec vos services en interne ou que ce soit avec les produits, afin de déterminer les bons canaux conversationnels. »

David Schillo, Directeur Relations Client,
Division Communication et Transformation

Présente depuis plus de 100 ans en Alsace, la société Eberhardt est spécialisée dans la distribution d'appareils électroménagers pour le grand public et d'équipements professionnels pour les Cafés-Hôtels-Restaurants (CHR) et les collectivités. Fort de son engagement pour le "Made in Europe" et de ses racines alsaciennes, Eberhardt, avec plus de 200 collaborateurs, est aujourd'hui l'expert français de l'équipement haut de gamme pour les particuliers et les professionnels.

PROBLÉMATIQUE

La direction de la Relation Client d'Eberhardt est composée de 40 collaborateurs qui peuvent être amenés à travailler, à échanger avec leurs clients et prospects à travers différents canaux conversationnels qui n'étaient pas automatiquement reliés entre eux et ne permettaient donc pas de retrouver un historique des différentes conversations. Les informations étaient collectées dans des notes manuelles ou dans Outlook. Le département Relation Client avait besoin d'optimiser et rationaliser les opérations pour créer une expérience client cohésive.

ACTION

Eberhardt avait besoin de centraliser les informations dans un centre de contact omnicanal. Ils souhaitaient personnaliser les relations avec les clients, créer un sentiment de proximité et d'authenticité. Une plateforme unique pour soutenir l'équipe de relations avec la clientèle faciliterait le suivi des communications sur les différents canaux de conversation et augmenterait la productivité en automatisant les tâches répétitives.

Eberhardt utilisait des solutions SaaS depuis plusieurs années et souhaitait continuer avec ce modèle. Ils étaient à la recherche d'une solution SaaS actuelle qui répondrait à leurs besoins et s'alignerait sur leur stratégie de transformation numérique « best of breed ».

Eberhardt a choisi la solution [Alcatel-Lucent Enterprise Connect](#) pour se connecter à son CRM Microsoft Dynamics, pour permettre la création d'avoir une base de données unique de ses clients et de disposer d'un historique de leurs échanges. La connexion permanente permet aux clients de décider quand ils interagissent avec Eberhardt, et avec quels outils, créant ainsi une expérience client unifiée et améliorée.

PRODUITS ET SOLUTIONS

[Alcatel-Lucent Enterprise Connect](#)

Resultats

Avantages techniques

- L'intégration de la solution dans l'environnement existant a été simple et aisée grâce au soutien du partenaire ALE, Quonex Alsatel
- Les experts d'ALE ont travaillé avec Eberhardt pour mettre en œuvre ALE Connect
- L'expérience d'ALE concernant les besoins client et cas d'utilisations a permis d'optimiser les solutions existantes
- Haute disponibilité, sécurité et redondance du stockage des données clients, et conformité au Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Avantages financiers

- Les membres de l'équipe Relation client ont rapidement pris la solution en main, ce qui a permis à la société d'économiser du temps et de l'argent
- L'amélioration de l'interaction avec les clients et les prospects permet d'améliorer l'expérience des clients et d'accroître le potentiel commercial
- Des interactions coordonnées et cohérentes améliorent l'efficacité de la relation client

Avantages expérience client

- Gérer l'email et la voix sur la même plateforme avec un accès à un historique unique des échanges client
- Visualiser immédiatement la charge de travail en affichant les dossiers en flux et identifier l'urgence grâce à des étiquettes de couleur
- Adapter les ressources pour gagner du temps et être plus réactif face aux clients

VOUS VOULEZ ECHANGER AVEC UN EXPERT ? [CONTACTEZ-NOUS](#)

Témoignage client

MARCHE : RETAIL

IMPLEMENTE : 2022

PAYS : FRANCE

UTILISATEURS : 40

SOCIETE :

EBERHARDT