



Microchoix
Le choix gagnant

+ 40% DE
CHIFFRE
D'AFFAIRES
GRACE A UNE
SOLUTION
CENTRALISEE

MICROCHOIX MAROC

Leader de l'offre informatique et multimédia, Microchoix Maroc est devenu en 10 ans la marque de référence dans le secteur des technologies de pointe. Premier site de e-commerce au Maroc, l'entreprise a bâti son succès sur une stratégie basée sur le développement du commerce en ligne et la mise en place d'un réseau de 14 points de vente.

En éliminant les intermédiaires, Microchoix Maroc donne la possibilité d'acheter directement à un importateur. La société peut ainsi proposer le meilleur rapport qualité/prix à ses 150 000 clients réguliers.

CHALLENGES

Microchoix Maroc s'étant historiquement développé à partir de ses points de vente, chaque enseigne répondait traditionnellement à ses propres appels. L'entreprise a souhaité améliorer l'accueil téléphonique de ses clients et éliminer les appels non-aboutis.

Microchoix Maroc recherchait une solution centralisée pouvant supporter jusqu'à 30 agents travaillant simultanément, permettant une gestion du système et une interactivité en temps réel ne nécessitant pas l'intervention d'un support technique.

PRODUITS ET SERVICES

Alcatel-Lucent OmniPCX® Office Rich Communication Edition

Alcatel-Lucent OmniSwitch® 6450 Stackable LAN Switch

Alcatel-Lucent PIMphony™ Softphone

Alcatel-Lucent IP Touch® 4038 Extended Edition

POURQUOI ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE

La démonstration de l'efficacité des produits Alcatel-Lucent Enterprise et les performances de la solution proposée, ainsi que l'accompagnement et les conseils du partenaire commercial MSD Network ont été déterminants dans la décision finale.

Localisation : Temara, MAROC

Secteur d'activité : Vente au détail

Nombre d'utilisateurs : 30

Date de mise en œuvre : Février 2014

Partenaire commercial : MSD Network



BENEFICES



TECHNIQUES

La gestion des utilisateurs et des flux d'appels est directement contrôlée par le responsable du centre d'appel à partir de son poste de travail.

L'interface Manager permet une visualisation des statistiques de production en temps réel afin d'ajuster les priorités des agents.



FINANCIERS

La mise en place d'une solution centralisant toutes les commandes enregistrées par téléphone a permis une hausse de 40% du chiffre d'affaires.



EXPERIENCE UTILISATEUR

Les appels entrants sont automatiquement transférés au bon agent en fonction de ses compétences et de sa disponibilité, améliorant ainsi la productivité.

Toutes les conversations sont enregistrées afin de permettre une analyse et la constitution d'un plan de progression personnalisé.



“La solution mise en place dans nos locaux, nous a permis d'augmenter le potentiel des commandes clients grâce à une gestion en temps réel de nos flux d'appels. Le suivi rigoureux de notre production et des performances de nos collaborateurs nous assure ainsi une relation de proximité avec nos clients”

Adil AMINE, Responsable VAD, Microchoix.

