



Eberhardt optimise sa gestion de la Relation Client avec une solution de centre de contact omnicanal

Eberhardt
MARQUE DE CONFIANCE

Témoignage client
EBERHARDT

MARCHE : RETAIL
IMPLEMENTE : 2022

PAYS : FRANCE
UTILISATEURS : 40

SOCIETE :
EBERHARDT

Alcatel • Lucent 
Enterprise

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.

Croissance et changement

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.

Améliorer l'expérience client

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 interagiront avec Eberhardt, et avec quels outils, créant ainsi une expérience client unifiée et améliorée.

À PROPOS DE EBERHARDT

- Plus de 100 ans d'histoire
- +200 collaborateurs répartis sur les différentes implantations en France et au Maghreb
- Env. 180 M€ de C.A. réalisés en 2021 pour toutes les activités cumulées (160 M€ en 2020)
- 40 collaborateurs à la Direction de la Relation Client
- 330 000 appareils et 90 000 pièces détachées expédiés / an
- C.A. entre 175 et 180 millions d'euros

Plus d'informations sur leur site :
<https://www.eberhardt.fr/>

« 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

Récolter les bénéfices

Après le déploiement de la solution, les améliorations perçues par Eberhardt ont été presque immédiates en raison de la courte durée de la formation initiale des agents du service clientèle.

« La prise en main a été relativement rapide grâce au soutien de notre partenaire Quonex et de nos services internes informatiques. »

MIREILLE LUTZ, RESPONSABLE DE LA RELATION CLIENT ET SERVICES - EBERHARDT

« La mise en place de la solution ALE Connect s'est parfaitement déroulée car lorsque nous avons présenté l'outil aux utilisateurs, ils ont immédiatement vu les gains de productivité qu'ils allaient gagner. »

SEBASTIEN FEGER, RESPONSABLE DE LA TELEPHONIE - EBERHARDT

Les employés d'Eberhardt peuvent désormais gérer le courrier électronique et la voix sur la même plateforme et accéder à un historique unique des échanges avec les clients. De plus, leur responsable peut voir la charge de travail en un coup d'œil et la priorité grâce à des étiquettes de couleur.

Le pop-up du profil client pendant un appel est particulièrement utile pour les agents de la relation client, car elle fournit des informations immédiates sur le client avec lequel ils interagissent.

« C'est un réel avantage pour les équipes d'accueil et de service client. De plus, le client se sent important et reconnu. »

MIREILLE LUTZ, RESPONSABLE DE LA RELATION CLIENT ET SERVICES - EBERHARDT

Cette solution permet d'adapter les ressources, de gagner du temps et d'améliorer la réactivité des clients.

« Dans l'immédiat, nous constatons principalement un gain de temps grâce à cette base de travail qui nous permet de gérer les mails et la voix sur un même logiciel tout en ayant accès à l'historique de tous les échanges avec les clients. »

MIREILLE LUTZ, RESPONSABLE DE LA RELATION CLIENT ET SERVICES - EBERHARDT

L'avenir

Eberhardt prévoit de connecter ALE Connect à son Microsoft Dynamics CRM, ce qui lui permettra de disposer d'une base de clients unique et d'un historique des échanges de communication avec les clients. Ils prévoient également d'utiliser les autres canaux disponibles via ALE Connect, tels que Facebook Messenger et le chat.

FONCTIONNALITÉS ALE CONNECT

- Gestion des appels téléphoniques, courriers électroniques, conversation chat Web, Facebook Messenger et Twitter
- Application Web pour le poste de travail des agents et des superviseurs
- Base de connaissances intégrée et recherche intelligente pour faciliter la résolution des problèmes client
- Tableau de bord graphique d'activité sur les différents canaux digitaux
- Suivi en temps réel et génération de rapports
- Intégration aux applications métiers (CRM, ERP)
- Intégration à [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server](#) et [Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition](#)
- Services cloud certifiés ISO27001
- Conformité au RGPD
- Haute disponibilité, sécurité et redondance du stockage des données des clients le chat.



Le partenariat : la clé du succès

Quonex Alsatel est depuis longtemps un Business Partner d'ALE et l'intégrateur d'Eberhardt. Leur connaissance de l'infrastructure existante a permis une intégration aisée et simplifiée de la solution ALE dans l'environnement de l'entreprise.



Pour plus d'informations, visitez leur site <https://www.quonex.fr/>

« ALE nous a été proposé par Quonex, notre partenaire depuis de nombreuses années, qui a toujours su nous proposer des solutions adaptées à notre besoin. »

VINCENT RAUSCH, DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE L'ORGANISATION - EBERHARDT

Quonex Alsatel a travaillé en collaboration avec les experts d'ALE sur ALE Connect. La connaissance des besoins et des usages des clients par les équipes, ainsi que la proximité des experts ALE ont permis de capitaliser sur les solutions existantes pour optimiser l'expérience client.

