

Viatelecom
Centre de contacts 2.0

John Paul

Un centre d'appels à l'écoute, 7 jours sur 7

Qualité et disponibilité ! La conciergerie privée John Paul répond aux moindres désirs de ses clients. Viatelecom, en charge du centre d'appels, doit logiquement fournir un service technique sans failles. Enquête.



David Amsellem
P.D.G. de John Paul

« Grâce à un carnet d'adresses fort de 18000 partenaires, votre concierge vous offre l'accès à des prestations exclusives ».

Chez John Paul, le client est roi, 24 heures sur 24, partout dans le monde. Et cela quelle que soit la marque représentée : SNCF, Orange (dans le cadre de leur programme VIP « Parnasse »), Sony... « Fin 2007, lors du lancement de notre activité, je voulais installer un autocom. Mais la peur d'être confronté à l'installation et à la maintenance ont pris le dessus. Le mode ASP s'est imposé de lui-même », explique David Amsellem, P.D.G. de John Paul.



Site Internet : www.johnpaul.com
Activité : Conciergerie privée
Siège : Paris
Nombre de collaborateurs : 35

Les 3 points forts

- Solution capable de monter en charge
- Réactivité du SAV de Viatelecom
- Richesse de l'outil ViaContacts



Un cahier des charges précis

Pour tenir sa promesse de service disponible 24 heures sur 24, John Paul a commencé avec 7 concierges. Des pingouins pour un gala jusqu'au char militaire pour se promener en ville, les demandes sont parfois extravagantes. Pour y répondre, les contacts ne suffisent pas. Le côté technique ne doit pas faillir à son engagement de qualité. « Nous voulions tout d'abord de la téléphonie en full VoIP. En rencontrant Viatelecom sur le salon Seca, j'ai compris l'avantage d'avoir accès à une ressource mutualisée à moindre coût, ainsi que l'aspect clé en main pour une stabilité durable », poursuit David Amsellem.

Une disponibilité totale

En pratique, avant de parler à un concierge, les clients entendent un message d'accueil sur mesure suivant le numéro de collecte utilisé (un par marque). Les concierges peuvent traiter toutes les demandes avec minutie grâce au bandeau CTI.

« Avec la solution ViaContacts, j'arrive à gérer d'un clic mes débordements sans solliciter le SAV de Viatelecom. Quand j'ai besoin d'une ligne téléphonique supplémentaire, je la commande chez eux et je peux tout paramétrer à la carte à l'instar du routage des compétences. Avec en plus des statistiques détaillées et la robustesse de leur infrastructure, nous ne perdons aucun appel, pour une qualité de service irréprochable », se réjouit David Amsellem.

Côté projets

John Paul a connu en 2009 une croissance exponentielle et compte 25 concierges. « Nous souhaitons mettre en place très vite un web call back puis faire de l'appel sortant avant la fin de l'année. Le tout avec l'appui de Viatelecom, qui correspond à notre vision de l'externalisation intelligente », projette David Amsellem.