



# Matelsom

## Un centre d'appels complet en tous points

*Une literie adaptée aux besoins du client. Leader sur le marché, Matelsom collabore depuis 1 an et demi avec Viatelecom pour la gestion complète de son centre d'appels. Portrait d'un cybermarchand à la pointe de la technologie.*



Plus de 5 000 références au choix ! A moins d'être difficile, impossible de ne pas trouver son bonheur en matière de literie chez Matelsom. « *Nous avons des partenariats avec de nombreux fabricants spécialisés, avec en plus un cahier des charges précis. Cela nous permet de satisfaire toutes les attentes de la clientèle* » révèle Christophe Pichon, directeur commercial chez Matelsom. Mais pour répondre à la demande croissante notamment lors des périodes de soldes, il a fallu évoluer.

### Une solution complète

« *A l'époque, nous n'avions pas un groupe d'appel adapté. On ne pouvait mesurer la satisfaction des futurs clients qu'à la tête de nos conseillers. Notre réflexion était de pouvoir quantifier la demande pour mieux accueillir*

nos futurs clients » affirme Christophe Pichon. Aucun sacrifice sur la technologie n'a donc été de mise pour satisfaire le client. Un pari audacieux qui a demandé à Matelsom de revoir entièrement le routage de sa solution vocale (logistique, commercial et SAV). Accessible via un numéro vert (avec aussi le Web Call Back), le serveur distingue clients et prospects.

Une équipe de 5 opérateurs est disponible dans le premier cas et 10 conseillers dans le second. Et grâce à la solution *Click to Call* de Viatelecom, les opérateurs de Matelsom peuvent également générer des appels sortants depuis leur outil CRM pour les relances aux clients et aux fournisseurs.

### Zoom sur la satisfaction client

« *Grâce au Call blending, tous nos pics d'appels ainsi que notre satisfaction client peut être mesurée. Cet outil nous permet de*

*pouvoir absorber rapidement un éventuel mécontentement du client. De plus, notre centre d'appels devient réellement interactif. Selon l'affluence, il est possible de définir à la carte des groupes de débordements et adapter les effectifs. Ce qui demande bien sûr une flexibilité des compétences de nos opérateurs qui sont de toute façon formés par les marques en tant que véritables spécialistes en literie* » explique Christophe Pichon.

Bref, une solution complète sans investissement lourd qui se concentre sur la satisfaction des cyberacheteurs. Et pour aller plus loin, Matelsom envisage à moyen terme d'élargir sa relation avec la clientèle via son blog <http://matelsom.blogspot.com>. Conseils en tous genres seront disponibles, dans un objectif cette fois-ci de personnalisation dans le traitement de la demande. Plutôt prometteur. □

### FICHE D'IDENTITÉ

Nom : Matelsom  
 Sites Internet : [www.matelsom.com](http://www.matelsom.com)  
 Secteur : E-commerce  
 Activité : Leader dans la vente de literie en ligne  
 Siège : Nanterre  
 Nombre de salariés : 50

### Les 3 points forts de Matelsom

- Une innovation perpétuelle à l'instar de la matelasso-thérapie.
- Maîtrise du marché de la literie avec des conseils professionnels à la clé.
- Objectif 100 % satisfaction client.