



Viatelecom
Centre de contacts 2.0

NRG - Groupe Ricoh

Développer de nouveaux vecteurs de croissance grâce à la relation clients

Pas de service technique compétent sans un minimum du côté juridique, financier et administratif. NRG, la filiale de Ricoh Japon, a bien cerné cette problématique. Pour offrir une qualité de traitement sans faille, Viatelecom a été appelé en renfort. Détails.



Eric Velia
Coordinateur du centre d'appels

S'il y a un domaine où NRG n'a rien à prouver, c'est bien sur le marché des solutions d'impression. A la pointe de l'innovation, le côté technique est irréprochable, avec des contrats de maintenance et la fourniture des consommables au rendez-vous. En revanche,

la gestion des appels entrants pour des requêtes sur les questions administratives ou financières ont été laissées de côté trop longtemps.

« Nous n'avions pas de centre de contacts pour cette partie et c'était à l'époque notre service technique qui répondait. Malheureusement, il était impossible de traiter efficacement les demandes de nos clients. Il nous fallait réagir et avoir un véritable plateau avec du personnel formé », explique Eric Velia, coordinateur du centre d'appels chez NRG.

“ une solution performante, simple d'emploi et qui ne demande pas des coûts élevés... ”

Site Internet : www.nrg.fr
Secteur : Informatique Bureautique
Activité : Société spécialisée dans l'impression
Siège : Créteil
Nombre de salariés : 1200

Les 3 points forts

- Objectif satisfaction client
- Un service efficace
- Organisation sérieuse pour une réponse adaptée au client

Une croissance phénoménale

Pour répondre à la demande de la clientèle, une solution vocale a donc été mise en place.

« Lorsqu'elle nous a démarché, l'équipe de Viatelecom s'est montrée compétente. Elle a présenté une solution performante, simple d'emploi et qui ne demande pas des coûts élevés pour le développement et l'infrastructure », poursuit Eric Velia. Une fois le contrat signé, la solution vocale par région et par compétence a été opérationnelle en un temps record. Un gage de sérieux impératif pour NRG qui gère au quotidien 6 plateaux en France (Paris, Clermont-Ferrand, Lyon, Nantes, Aix-en-Provence, Toulouse et Bordeaux) pour un total d'environ 50 conseillers. Ainsi, après 2 ans de collaboration, NRG connaît une véritable croissance de sa relation client. « Nous étions quasiment à 0 % de demandes traitées avant la solution Viatelecom. Aujourd'hui, nous

sommes en moyenne à 75 % et notre objectif à moyen terme est d'atteindre les 90 % », développe Eric Velia. A noter que pour surveiller la productivité, les statistiques sur le travail des agents sont aussi très appréciables.

Appels sortants avec ViaCRM

Hormis la solution Viacontacts, NRG a également décidé de faire confiance à ViaCRM. « Il était primordial de pouvoir gérer intelligemment notre activité télévente. En effet, sans la solution de Viatelecom, les campagnes d'appels sortants s'organisent manuellement avec des listings sur papiers. Un procédé laborieux qui va vite être oublié par nos conseillers qui pourront travailler dans de bonnes conditions », se réjouit Eric Velia. L'implantation de ViaCRM est prévue dans le courant du mois d'avril. Pour un bilan final 100 % positif. ■

ACCUEIL | LE GROUPE NRG EN FRANCE | ACTIVITES | ESPACE COM. | ESPACE CLIENT | RECRUTEMENT | CONTACT

nashuatec Rux-Rotary Gestetner

Des femmes et des hommes entrepreneurs

QUI SOMMES-NOUS
Le Groupe NRG France propose des produits et services à haute valeur ajoutée dans le domaine des solutions documentaires.

NOS CERTIFICATIONS
Le groupe NRG en France obtient le statut European Foundation for Quality Management (EFQM) pour évaluer l'ensemble de ses processus de gestion dans toutes ses filiales depuis 2001.

NRG ET ENVIRONNEMENT
Depuis plus de 10 ans, le Groupe NRG en France, via ses marques met en place des projets ayant un impact positif sur l'environnement. Notre mot d'ordre : « Notre terre, notre avenir ».