

PhoneAndPhone.com

La flexibilité du centre de contacts à tous les niveaux

Viatelecom au secours du roi de la téléphonie mobile sur Internet à prix discount ! Avec son concept célèbre de vente de mobiles à la carte, PhoneAndPhone.com avait besoin d'un centre de contacts flexible. Récit d'une mission accomplie.

Un mobile et un forfait en quelques clics ! Ce principe, proposé depuis 2 ans par le spécialiste de la vente en ligne PhoneAndPhone.com, rencontre un vrai succès. Avec une renommée dépassant les frontières françaises dans les pays comme l'Allemagne, l'Espagne, le Portugal, l'Italie, la Belgique et la Suisse. Du coup, pour gérer cette activité à fort potentiel, le centre de contacts se devait d'être réactif.

« Au démarrage, nous n'avions pas de système adapté et nous devons tout gérer seuls. Il était extrêmement difficile d'avoir une véritable visibilité sur les appels traités », explique Warren Barthes, fondateur de PhoneAndPhone.com. En effet, avec plus de 700 produits dans 11 catégories différentes, les demandes affluent, tant pour le côté commercial que le service après-vente. Le soutien quotidien de la solution Viacentrex, garant de la qualité du réseau VoIP, n'est donc pas superflu.

Solutions Viatelecom, pour un nouveau souffle

Pour répondre à la demande, l'objectif a donc été de mettre rapidement en place un centre de contacts 100 % Web et multilingue. Car s'il existe deux numéros d'appels pour la France (commande et assistance), chaque pays étranger possède également sa propre collecte. « Nous avons choisi de faire confiance à Viacontacts pour la France et l'Europe qui propose entre autres une solution vocale adaptée et flexible. Le fait de pouvoir analyser en temps réel toutes les statistiques est une aide précieuse », poursuit Warren Barthes. Les acheteurs sont ainsi repérés par rapport à leur numéro d'appel et la remontée de la fiche client est automatique pour tous les conseillers sur le plateau.



www.PhoneAndPhone.com
 les mobiles aux meilleurs prix

Une maîtrise complète de la relation client

Satisfait de cette solution depuis plus de 6 mois, PhoneAndPhone.com ne compte pas s'arrêter en si bon chemin. « Pour gérer les nombreux pics d'appels pendant les fêtes, la sortie des nouveaux produits mais aussi les contacts avec nos prospects, Viacall avec ses modules Click to call et Web call back devient indispensable. En cours de développement, nous serons opérationnels d'ici 2 mois. Un investissement logique pour gérer au mieux notre croissance », confie Warren Barthes.

Bref, aucun point négatif à souligner pour la collaboration entre Viatelecom et PhoneAndPhone.com. La société est d'ailleurs en pleine réflexion sur l'avenir, avec en ligne de mire la création d'un agent virtuel pour une interactivité avec le client poussée au maximum. Un défi de taille. ■

The screenshot shows the website's interface for mobile phones. At the top, there's a banner for a Fiat 500 promotion. Below that, a search bar and navigation tabs are visible. The main content area displays several mobile phone models with their prices and specifications. For example, the iPhone 16 Go is priced at 399€ TTC, and the Samsung F250 is priced at 169€. The interface is clean and user-friendly, with clear product images and pricing information.

Site Internet : www.phoneandphone.com

Secteur : E-commerce

Activité : Spécialiste de la téléphonie mobile et produits associés à prix discount

Siège : Paris

Nombre de salariés : 30

Les 3 points forts

- Diversité des produits
- Prix compétitifs
- Disponibilité des conseillers 6 jours sur 7