

PSG

Un ACD rapidement déployé

Le célèbre club de football a lui aussi des besoins en CRM. Viatelecom a immédiatement proposé son expertise pour gérer l'ACD du centre d'appels. Pour quels résultats ?



Vente de billet, abonnements, visite du Parc des Princes, produits dérivés... Chaque jour, les appels des supporters du PSG sont nombreux au numéro court 3275. « Notre centre d'appels vient de fêter ses neuf années d'existence. Il a été créé au départ dans le but de centraliser tous les renseignements concernant le club, que ce soit d'ordre sportif ou administratif », signale Catherine Redon, référente VAD et SAV grand public au PSG.

Pas de statistiques sans ACD

Si le succès a rapidement été au rendez-vous avec de nombreuses demandes, il était difficile pour le centre d'appels de s'organiser. « Il nous était impossible de chiffrer l'activité, les pics d'appels et donc de gérer le planning des téléconseillers. Après une formation externe, j'ai vu qu'il existait des outils tels que l'ACD pour avoir des statistiques détaillées à la carte afin de faire monter en puissance notre service client. Trois mois plus tard, nous avons décidé de faire confiance à Viatelecom avec un objectif précis : profiter de l'ACD rapidement pour coïncider avec le démarrage de la campagne d'abonnements en juin. Le tout à un prix compétitif », explique Catherine Redon. Au quotidien, il est maintenant possible de voir les pics d'appels et d'adapter le



nombre d'agents. « Je peux avoir accès à toutes les statistiques souhaitées et les courbes de notre activité simplement », poursuit Catherine Redon.

Qualité améliorée pour le service client

Hormis la refonte en parallèle du SVI en novembre 2009, l'ACD a apporté une véritable valeur ajoutée au centre d'appels du PSG. « Même si nous ne pouvions pas le mesurer, nous savions que notre taux de réponse n'était pas optimum. Aujourd'hui, nous nous rapprochons chaque jour de notre objectif de 80 %. Autre avantage, nous n'avons pas connu de problème technique depuis le début de la collaboration. Quand j'ai une question particulière, le SAV de Viatelecom me répond dans la journée. Ce qui contribue grandement à être toujours joignable pour nos supporters et à améliorer l'image de notre service client », conclut Catherine Redon.



Site Internet : www.psg.fr
Activité : Club de football
Siège : Paris

Les 3 points forts

- Amélioration de la qualité du service client
- Statistiques détaillées pour gérer la RH
- Ergonomie et simplicité d'emploi de la solution de Viatelecom