



Silliker

Centralisation des numéros de collecte

Quand le spécialiste de la sécurité alimentaire décide de créer un plateau pour répondre à ses clients, Viatelecom sait s'imposer en tant que prestataire technique de premier ordre. Exemple d'un mariage sur le long terme.



Depuis plus de 40 ans, Silliker est un acteur incontournable de la prévention des risques sanitaires en fournissant à l'ensemble de la filière agroalimentaire des prestations de conseil et d'analyses. « Nous recevons beaucoup d'appels. Nos clients souhaitent pour la plupart obtenir des précisions sur des résultats d'analyses, et, d'une manière plus générale, sur les prestations que nous réalisons chez eux », raconte Didier Thorel, manager du département clients chez Silliker.

Une problématique de taille

Pour gérer ses clients, le groupe était organisé en quatre centres. « Chacun traitait ses communications via un standard et des conseillers. Soit au total plus de 30 numéros de collecte. Les clients ne s'y retrouvaient pas et nous non plus. Sans statistiques sur l'activité, nous perdions au moins 25 % des appels », constate Didier Thorel. Silliker a donc décidé de réagir début 2008. « Après une étude sur notre téléphonie, nous avons découvert tous les



avantages offerts par un centre d'appels, notamment l'amélioration du taux de service », explique Didier Thorel. Contacté à l'été 2008, Viatelecom a su mettre en place une solution complète rapidement.

Quels outils ?

Fini les 30 numéros de collecte. Viatelecom en a mis en place 7 dont 5 sont réellement utilisés au quotidien. Le tout grâce à une solution multisite permettant de gérer les deux plateaux à Cergy-Pontoise et à La Rochelle. Côté technique, le SVI guide les appelants avec une annonce d'accueil. Le numéro d'appel du client est reconnu grâce

à l'interrogation dans la base de données client de Silliker. L'ACD se charge par la suite du routage dynamique de la communication vers le conseiller en charge du client. Ceux-ci peuvent d'ailleurs être amenés à transférer l'appel à un autre collaborateur si une compétence spéciale est nécessaire : question sur la chimie, prestation de consulting, etc.

Bilan du partenariat technique

Rapidité d'implantation de la solution, efficacité du SAV, ergonomie... Les atouts de Viatelecom sont nombreux. « Ce partenariat nous a permis d'atteindre un taux de service de 94 %. Nous n'avons pas connu de soucis techniques majeurs depuis plus de deux ans. D'ici 2011, nous souhaitons aller plus loin dans le CTI avec notre CRM. But : permettre aux agents d'avoir une remontée des fiches des clients sur leurs écrans. Avec aussi en tête l'idée séduisante du Web call back pour accroître notre trafic », conclut Didier Thorel. De belles choses en perspective. ■

Site Internet : www.silliker.fr
 Activité : Sécurité alimentaire
 Siège : Cergy-Pontoise
 Nombre de téléconseillers : 30 sur deux sites,
 à Cergy-Pontoise et La Rochelle

Les 3 points forts

- Taux de réponse en constante augmentation
- Simplicité d'emploi de la solution de Viatelecom
- Implémentation rapide et coûts faibles

SILLIKER
Food Safety & Quality Solutions

Civaa { Résultats en ligne } Clients Only

Page d'accueil
 Secteurs d'Activités
 Actualités
 Silliker dans le monde
 Opportunités de carrière
 Nous contacter

Services Analytiques | Audit | Conseil | Formation | Recherche & Développement | Évaluation Sensorielle | Data Management

Bienvenue sur le site de Silliker France
 LEADER FRANCAIS EN MATIERE DE SECURITE ET QUALITE DES ALIMENTS

SILLIKER a pour mission depuis plus de 40 ans de renforcer la qualité et la sécurité des produits alimentaires et de contribuer ainsi à la prévention des risques sanitaires dans le monde, en fournissant des prestations de conseil, d'analyses, d'audits, de recherche et de formation à l'ensemble de la filière agroalimentaire (agriculture, élevage, industrie, distribution et restauration). Par son appartenance depuis 1998 à l'Institut Mérieux dédié à la Santé Publique et au diagnostic, Silliker s'inscrit dans une stratégie globale dédiée à la santé humaine.

Silliker recrute, pour consulter nos offres d'emploi cliquez ici

Actualités

Découvrez notre Catalogue Formations 2010