



Au terme d'un appel d'offres visant à migrer sa téléphonie vers de la téléphonie sur IP (ToIP), la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon (CCIL) a choisi d'associer les services et fonctionnalités à forte valeur ajoutée de la solution Corebridge à sa nouvelle infrastructure. L'amélioration de l'accueil téléphonique des ressortissants de la CCIL était une priorité du projet et passait par l'intégration totale de son Centre de Contacts Clients (CCC) avec le système d'information.

LES ENJEUX POUR LA CCIL

Fournir des ressources et moyens pour aider les agents du CCC dans leur relation avec les clients et améliorer l'expertise apportée aux entreprises :

- Délester les appels vers des pôles de compétences "Conseillers Experts"
- Gérer les appels perdus et en attente pour améliorer l'accueil et le suivi des clients

LES CONTRAINTES

Une multiplicité d'informations, des demandes hétérogènes et des attentes clients spécifiques :

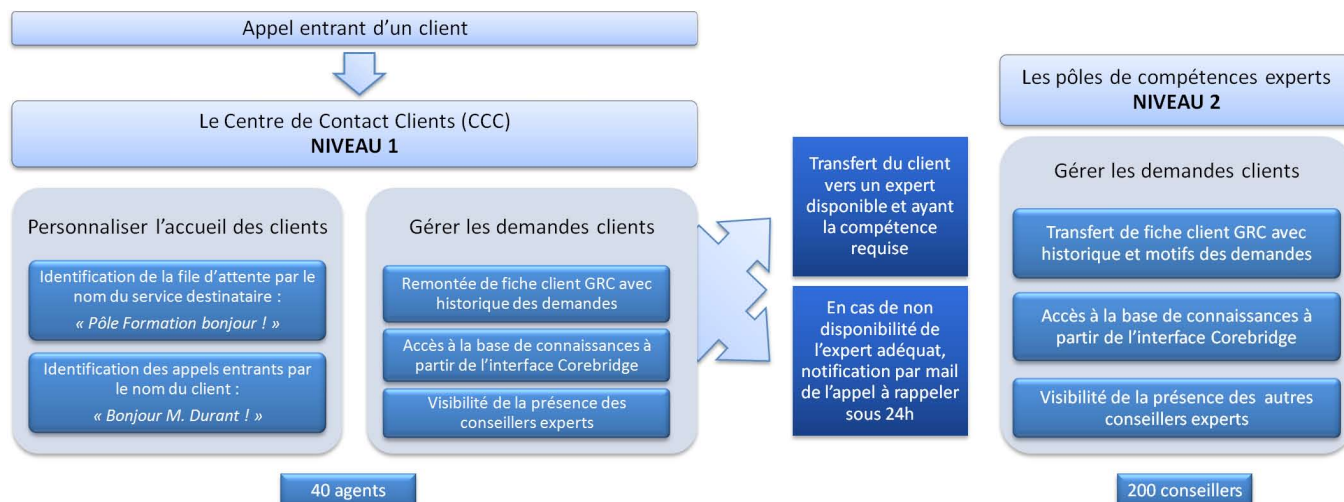
- Nécessité de couvrir un large spectre de compétences et d'expertises
- Nécessité de s'adapter au contexte de chaque client

Un réseau d'interlocuteurs dense et une forte activité téléphonique concentrée sur peu de personnes au niveau du CCC.

"L'identification des appelants et la possibilité d'orienter les appels vers les bonnes personnes nous ont permis d'instaurer une relation de proximité et donc de confiance avec nos clients. Par ailleurs, la simplicité d'utilisation de Corebridge et sa convivialité, en plus d'augmenter la disponibilité de nos agents et leur productivité, ont joué un rôle certain quant à leur motivation."

Marie-Pierre Marchand,
Responsable du CCC CCIL.

SCHEMA FONCTIONNEL DE LA SOLUTION



LES GAINS APPORTÉS PAR LA SOLUTION :

La CCIL a choisi de mettre en place le logiciel Corebridge car ses fonctionnalités lui permettent d'améliorer le service rendu et la satisfaction clients :

UN ACCUEIL OPTIMAL

- Mieux accueillir et personnaliser la relation agent/client
 - ➔ **Identification de 80% des clients par leur nom avant même de décrocher le téléphone**
- Être plus disponible pour les clients
 - ➔ **Augmentation de 50% des appels aboutis**
- Rappeler tous les clients en assurant une traçabilité exhaustive des appels via une interface de type messagerie
 - ➔ **Rappel dans les 24h de la totalité des appels perdus**

UN RÉEL TRAVAIL D'ÉQUIPE

- Visualiser la présence de ses collègues en temps réel (téléphone libre ou occupé/poste connecté, verrouillé ou en veille)
 - ➔ **Transfert d'appels intelligent vers le conseiller compétent et disponible**
- Faire fonctionner le pôle Accueil Entreprises comme un centre d'appels
 - ➔ **Gain de productivité de 30 minutes par jour et par collaborateur**
- Produire des analyses statistiques de l'activité téléphonique du pôle
 - ➔ **Meilleure organisation des ressources entre l'accueil téléphonique et physique**

DES INFORMATIONS DE QUALITÉ

- Mieux conseiller en cernant le profil des clients et en accédant rapidement à l'information pertinente
 - ➔ **Remontée instantanée de la fiche client grâce à l'intégration avec l'application de Gestion de la Relation Client (GRC)**
- Avoir un accès direct à l'information réglementaire, fiscale, sociale...
 - ➔ **Accès à la demande à la base de connaissances CCIL via l'interface Corebridge**

UN SERVICE RENDU DANS DES DÉLAIS RÉACTIFS

- Diminuer le temps d'attente des clients
 - ➔ **Réduction des délais de réponse de 30%**
- Mettre les clients directement en relation avec les bons conseillers
 - ➔ **Répartition automatique des appels entre les différents agents du CCC selon les règles définies (poste libre, secteur économique, compétence de l'agent, dernier contact...)**
- Gagner en efficacité en capitalisant sur les échanges clients antérieurs
 - ➔ **Qualification des appels et consolidation dans l'outil de GRC de la CCIL**

“Corebridge nous a convaincu pour ses nombreux avantages et particulièrement son aspect non intrusif tant du point de vue de notre infrastructure télécom que de notre outil de GRC.”

Albert Levigne,
Responsable Informatique CCIL.



communications
unifiées

UK
Corebridge Limited (UK)
170 Piccadilly
London
W1J 9EJ
+44 (0) 20 7569 1100

France
Corebridge SAS (FR)
3 Rue St Philippe du Roule
75008
Paris
+33 (0)1 53 75 75 75

Hong Kong
Corebridge (HK)
2006 Emperor Group Centre
288 Hennessy Road
Wanchai, Hong Kong
+852 2123 1001

sales@corebridge.com | www.corebridge.com