

AFRC

WEBINAR

Automatisation des parcours et messaging, leviers de ROI et de qualité



Eric Dadian

Président - **AFRC**



Marc Bory

Account Manager

Innso

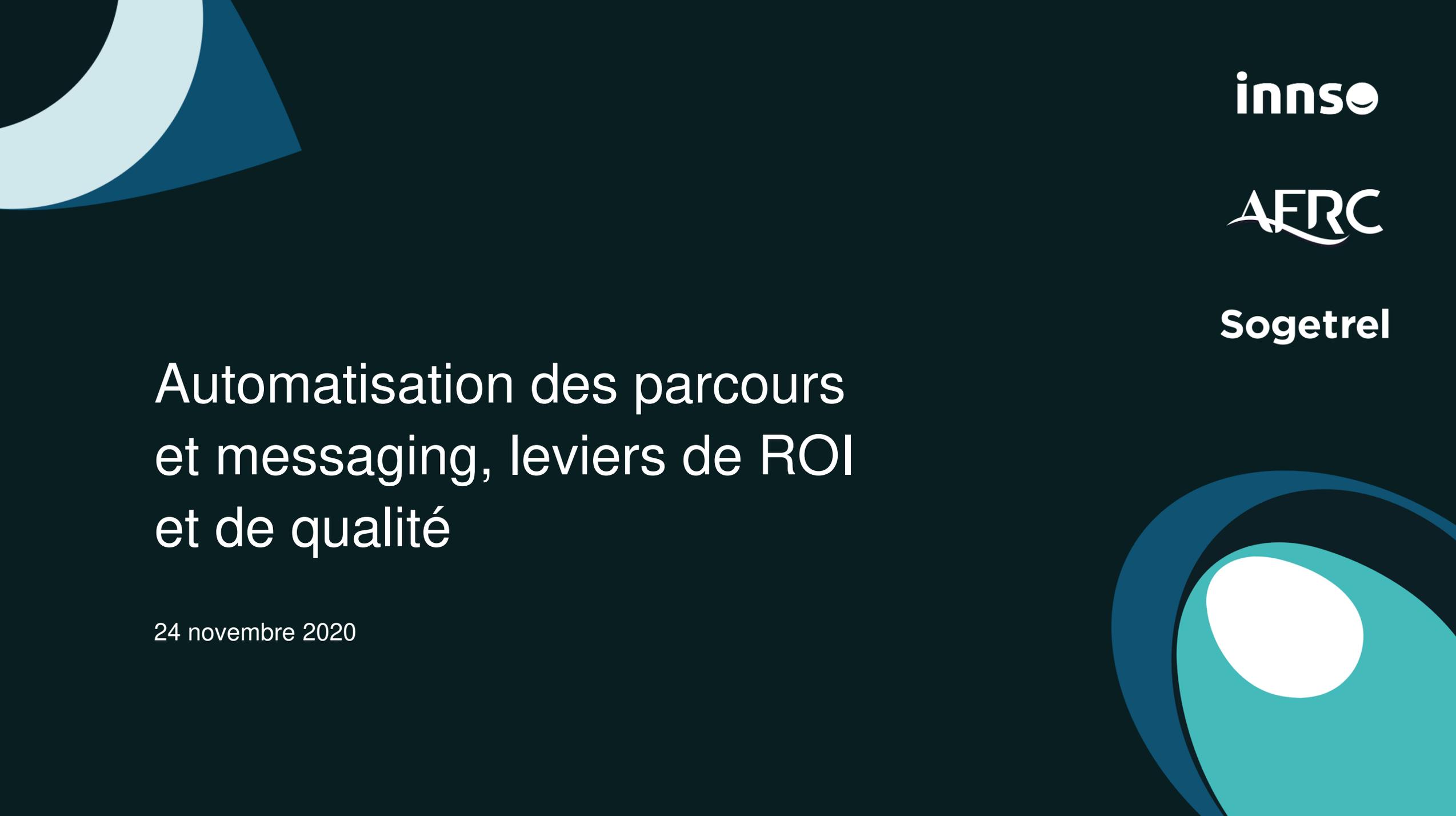


Thibault Constans

Directeur de la Relation Client

Sogetrel

Mardi 24 novembre 2020 - 11h à 11h45



innso

AERC

Sogetrel

Automatisation des parcours et messaging, leviers de ROI et de qualité

24 novembre 2020



Eric Dadian

Président



Thibault Constans

Directeur de la relation client



Marc Bory

Account manager



Sogetrel



30 ans
d'existence



+ 10 à 15%
de croissance par an



3 500
techniciens



3 millions
de raccords par an

Direction de la relation client



600
conseillers



40 millions
d'interactions par an



450 000
appels par mois



14 000
e-mails par mois



Structurer la relation client

- Industrialiser la gestion de volumes très importants
- Intégrer l'outil de GMAO pour favoriser la conduite de l'activité de la relation client
- Créer de la visibilité sur la forte diversité des tâches et des acteurs (techniciens, agents, clients)
- Déclencher automatiquement les tâches par des workflows adaptés

Les critères de choix de la solution de gestion de la relation client

- Gestion de la performance - Visibilité des stocks, flux, temps de traitement
- Accompagnement des équipes - Orienté « satisfaction client »
- Agilité de l'outil - Evolue avec les bonnes idées clients
- Paramétrage - Gestion 80 / 20

Une capacité d'exécution et de personnalisation très importante



L'offre Sogetrel - innso

Notifications SMS

Déploiement workflows
Back-office

SMS conversationnels

Self-service avec
automatisation des workflows

Gestion des emails

Paramétrage des
indicateurs
de pilotage

Distribution
des tâches





Deux utilisations distinctes de la plateforme innso



Gestion back office

100 agents BPO



Planification interventions

150 agents Sogetrel

2 millions

d'ordres de travail par an

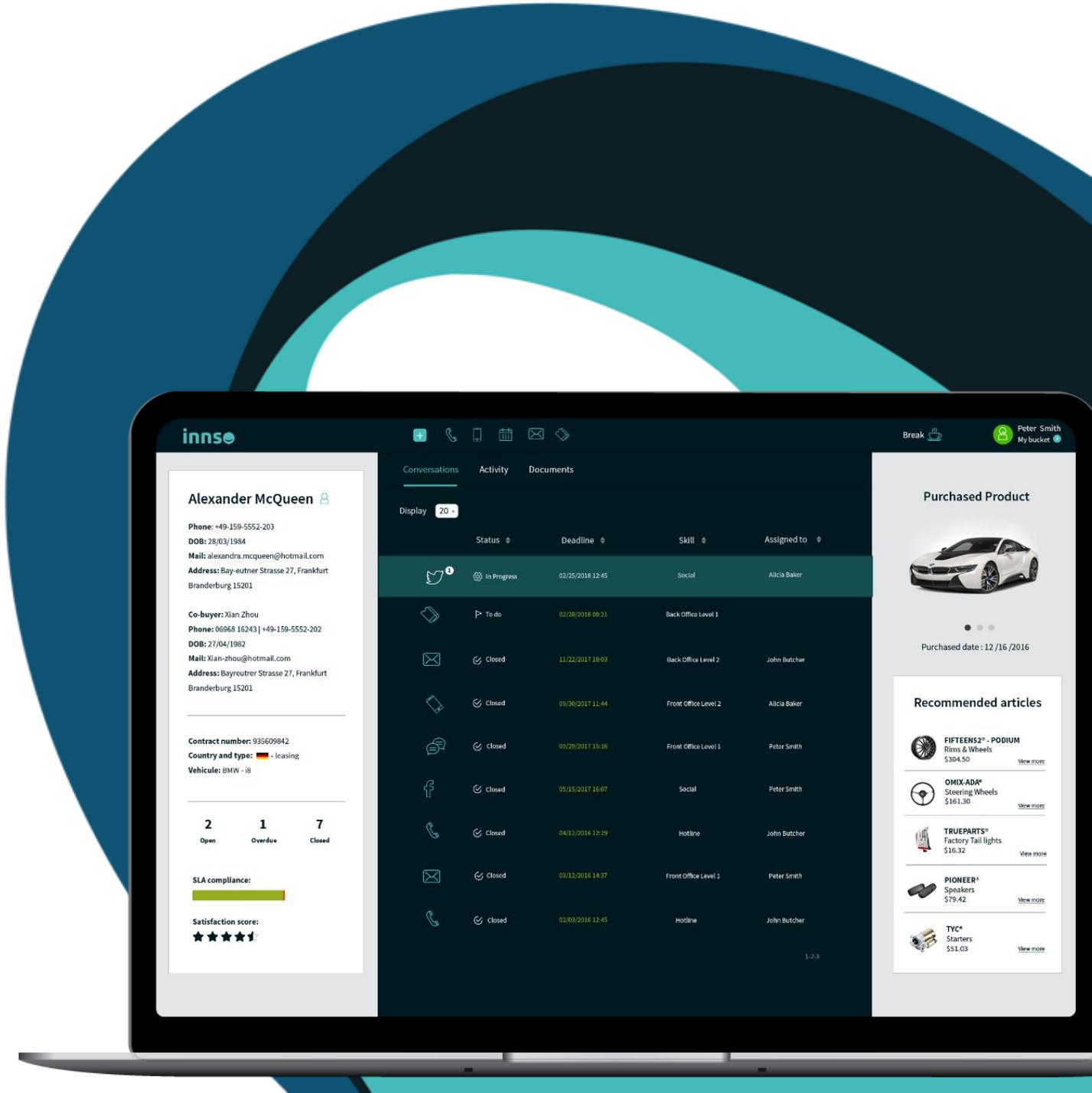
10 millions

de tickets par an



Faire la différence pour tous

- Omnicanal : pour unifier l'ensemble des canaux
- Agile : pour s'adapter rapidement
- Personnalisable : pour répondre aux enjeux clients



Le SMS conversationnel avec innso

Nombre de SMS envoyés par mois

60 000

Notifications SMS



40 000

SMS conversationnels



Campagne en 1 heure

8

APPELS



400

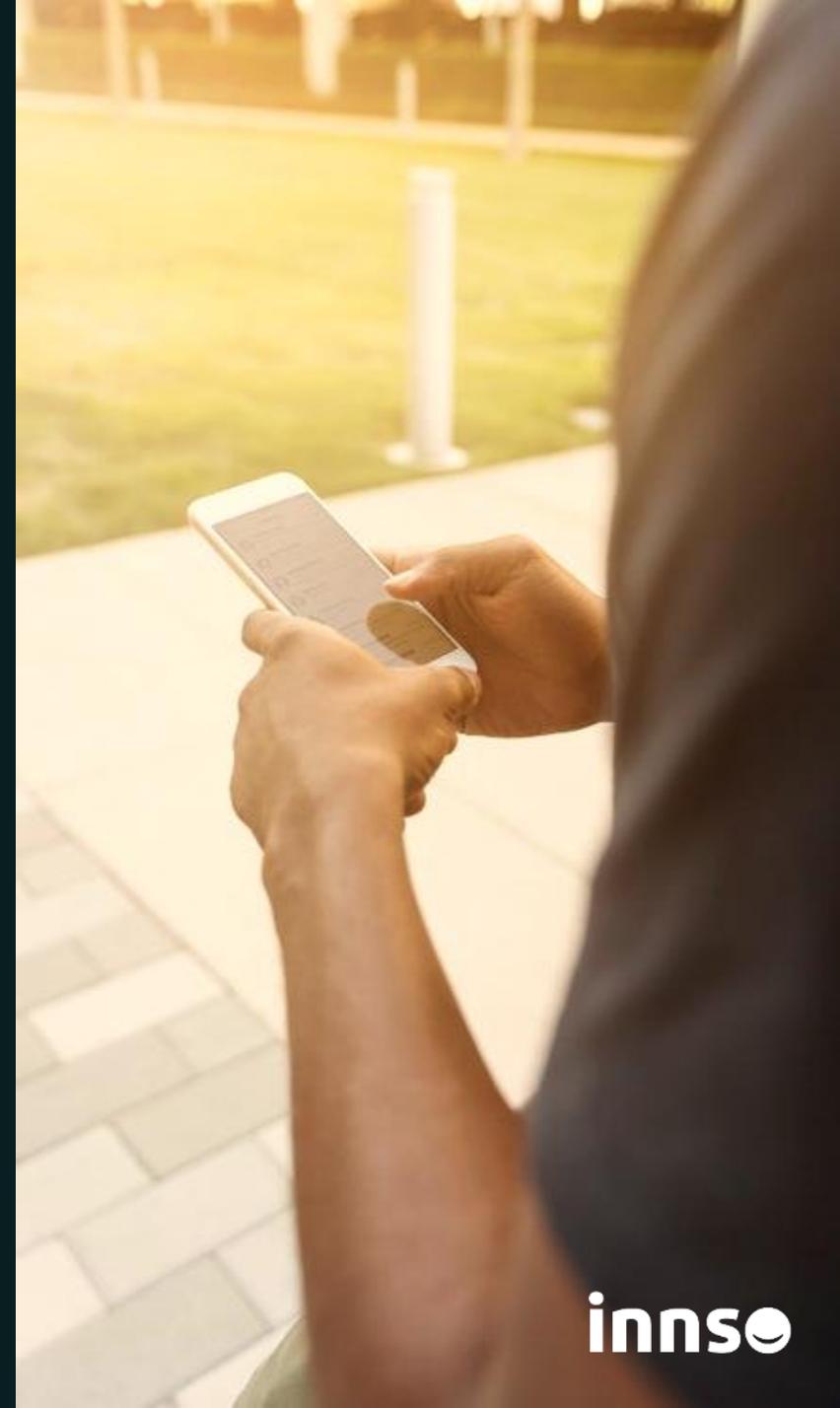
REPONSES SMS

30%

des réponses en moins
d'une heure

75%

des réponses en moins
de six heures



Le self-service avec innso



Taux de connexion suite à l'envoi d'un SMS

50%



Taux de connexion en moins d'une heure

50%



Dépenses engagées

÷10

**Facilité
d'organisation**

**Anticipation
des tâches**

Êtes-vous :*

Locataire Propriétaire

Le recordement concerne :*

Un appartement
 Une maison
 Un local professionnel, un entrepôt, autre

La prise est déjà prête dans mon logement (changement d'opérateur ou logement) :

Oui Non Ne sait pas

Est-ce qu'il s'agit d'une construction neuve ?*

Oui Non

Y a-t-il l'électricité dans cette maison ?*

Oui, compteur présent et abonnement souscrit
 Non, pas encore

La gêne verte pour vos câbles télécom est-elle :

Oui
 Non

innso

Les bénéfices

- Visibilité de pilotage
- Activité sécurisée
- Equilibre entre les coûts et la valeur apportée





La plateforme est...

- Industrialisée
- Pilotable
- Scalable
- Sécurisée (globale et PCA)
- Economique

Questions



9 novembre au 5 décembre

Etude nationale

S'adapter rapidement et efficacement
dans un contexte inédit de relation client

AERC & **innso**



WEBINAR

Afin de vous apporter du contenu au plus proche de vos attentes
lors de nos prochains webinars

Merci de répondre à notre questionnaire de satisfaction

Ne manquez pas notre prochain webinar :



Les tendances de la relation client :
regard des lauréats des Palmes AFRC 2020



Eric Dadian
AFRC



Vincent PLACER
Colorado Group



Luc Arbib
Mairie de Lyon



Christophe CARRERE
Europcar Mobility
Group



Christophe FAMECHON
Fnac-Darty

Jeudi 26 novembre 2020 - 11h à 11h45