

**AERC**

**WEBINAR**

# Comment concilier expérience client, qualité de service et engagement collaborateur à distance ?



**Véronique Godart**

Activeo



**Stéphane Schoder**

Activeo



**Stéphanie Jacquet**

OVH Cloud



**Grégoire Dufournet**

Cisco

**Mardi 30 juin 2020 - 11h00 à 11h45**



# OVHcloud en quelques chiffres

Premier fournisseur de Cloud alternatif en Europe.



20 ans  
d'innovation



1,5 million  
de clients



12 pays



30  
datacenters



2200  
collaborateurs



4 continents



115 000  
Cloud Privé



380 000  
serveurs

Web Hosting

Public Cloud

Private Cloud

Telecom

Solutions Enterprise

# Le support OVHcloud

**400 collaborateurs**  
*présents dans 12 pays*



**7 langues**

*Allemand, Anglais, Français Italien, ,  
Espagnol, Polonais, Portugais*



**4 continents**

*Europe  
Amérique  
Afrique  
Asie*



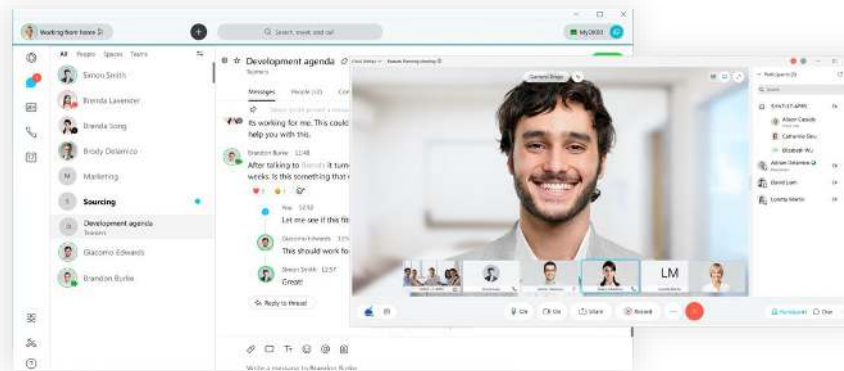
**4 niveaux de supports**

*En fonction des besoins de nos clients :*

- 100 % d'autonomie,
- Les conseils de nos experts,
- Une haute accessibilité,
- La garantie d'assistance 24 h/24 et 7 j/7



Modular  
Personalized  
Configurable



Calling  
Meetings  
Messaging & Team Tools  
Device Control  
Integrations

Single App

**Cisco** Webex

Single Platform

Call – Meet – Message – Devices – Contact Center – APIs/SDKs

Enterprise-grade security

Cognitive collaboration

Analytics

On-premises, hybrid, cloud

Edge Services

# Webex platform: April 2020 usage

Person Meeting Minutes 24.7 Billion+

Monthly Attendees 254M +

Monthly Hosts 26M +

New Collab Users 10M +

Total Meetings 94M +

Total Audio Minutes 17B +

Webex Teams Usage 2X+ pre-COVID



2.5X  
Americas  
Volume

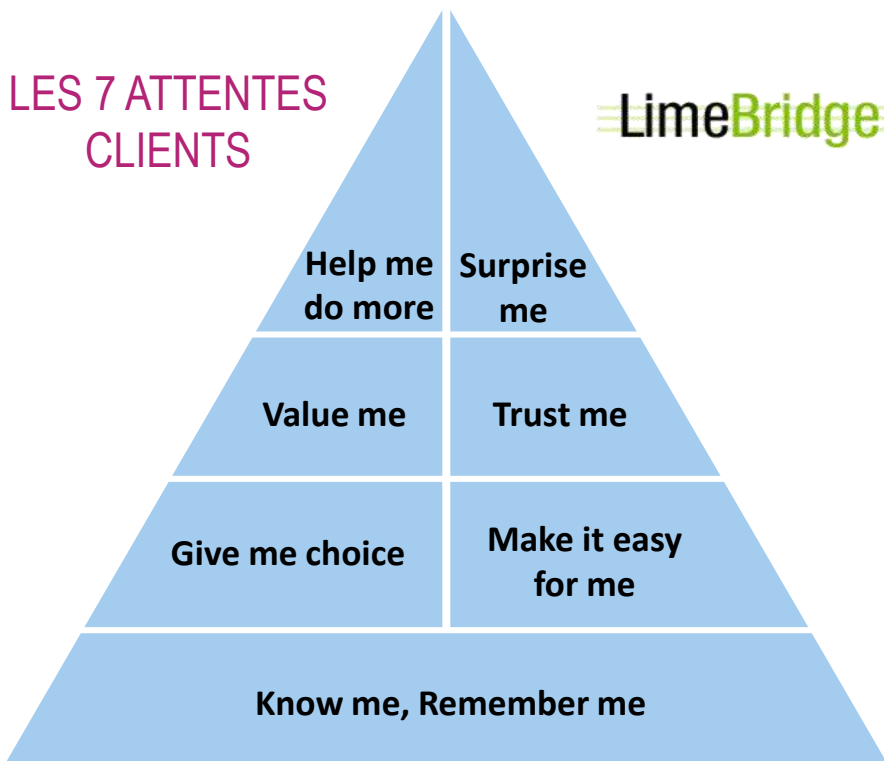
4X  
EMEAR  
Volume

3X+  
APJC  
Volume

## Du référentiel des attentes clients...

LES 7 ATTENTES CLIENTS

LimeBridge



... aux orientations clients de l'entreprise

Promesse		Accompagner au quotidien les PDV en leur apportant un service adapté leur permettant de se concentrer sur le développement de leur activité.	
Orientations		Ressentis PDV	
<p><b>Simplicité</b></p> <p><i>On me simplifie la vie</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clarté : Je comprends tout, tout ce qu'on me dit, tout ce qu'on fait pour moi. Je sais qui et comment contacter.</li> <li>• Facilité : Je sais faire ce qu'on me demande de faire.</li> <li>• Légèreté : On me demande un effort acceptable et ce quel que soit le canal de mon choix.</li> <li>• Autonomie : On me donne les moyens de faire seul si je le souhaite.</li> <li>• Proactivité : Dans certains cas, ce n'est pas à moi de faire l'effort, on le fait pour moi.</li> </ul>		
<p><b>Rapidité</b></p> <p><i>Ça va vite</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réactivité : Je trouve acceptable les délais qu'on m'annonce ou qu'on me fait vivre.</li> <li>• Efficacité : Je sais que ma demande sera prise en charge avec efficacité.</li> <li>• Personnalisation : On s'adapte à mon niveau d'urgence.</li> </ul>		
<p><b>Considération</b></p> <p><i>On s'occupe de moi avec attention</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecoute : Je me sens connu et reconnu et pas en attendant.</li> <li>• Pédagogie : On s'adapte à mon niveau de connaissance.</li> <li>• Conseil : On me propose que des solutions adaptées.</li> <li>• Accompagnement : On m'accompagne dans mon processus.</li> <li>• Proximité : Je sais mettre en contact avec les personnes qui peuvent m'aider.</li> </ul>		
<p><b>Sérénité</b></p> <p><i>J'ai confiance</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilité : Je suis sûr de ce que je fais.</li> <li>• Fluidité : Je ne suis pas bloqué.</li> <li>• Transparence : Je sais ce que je fais et ce que je ne fais pas.</li> </ul>		

## Les 10 piliers de l'engagement collaborateurs





**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 jeudi 02 juillet :**

**AFRC**

**WEBINAR**

**Cdiscount : retour du leader français du e-commerce  
sur la gestion de la relation client pendant la crise du  
Covid-19**



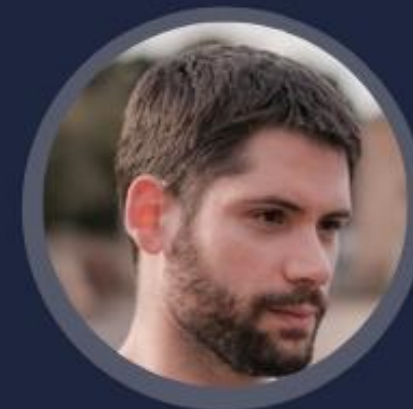
**Eric Dadian**

Président - AFRC



**Mélanie Denis**

Directrice de la Relation Client  
Cdiscount



**Louis Brun-Ney**

Responsable des opérations  
Relation client & VAD  
Cdiscount

**Jeudi 02 juillet 2020 - 11h00 à 11h45**