

Cas client

Garantir performance et proximité

dans la gestion

des interventions terrain



Personnaliser la relation client et répondre à toutes les spécificités de l'activité : un challenge pour notre client spécialiste des services de maintenance immobilière



Acteur majeur

dans l'installation

d'équipements, l'entretien

et le dépannage de

l'habitat.

Pour son activité BtoB, notre client opère des services de maintenance immobilière auprès d'acteurs assurant un contrat à l'usage des locataires ou propriétaires dont ils gèrent l'habitat collectif

Une grande diversité

de contrats

Avec des contrats et des modalités d'interventions propres à chacun de ses clients, notre client avait besoin de pouvoir uniformiser ses processus. Il était à la recherche d'une solution qui permettrait d'optimiser ses performances en simplifiant le traitement des demandes.

La gestion des variations

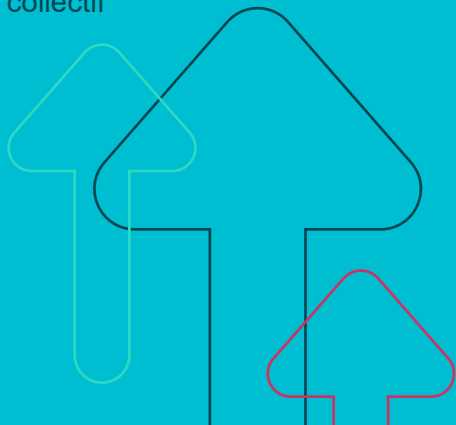
d'activité

Les aléas climatiques ont un impact majeur sur l'activité de notre client, et sont sources d'importantes variations d'activité, pouvant dégrader la réactivité et qualité des délais de réponse. Apporter souplesse et flexibilité pour garantir le niveau de performance et la continuité de l'activité était clé.

La garantie de la satisfaction

des utilisateurs finaux

Soucieux d'assurer un excellent niveau de qualité et de prestations de services auprès des utilisateurs, le challenge de notre client était de pouvoir maintenir sa place de leader dans un marché de plus en plus concurrentiel.





Une base de connaissance, indispensable à la gestion des contrats

Le déploiement d'une solution de base de connaissance performante et d'outils de contrôle qualité ont permis d'atteindre un haut de niveau de justesse de traitement²



Des leviers de flexibilité pour gérer la période hivernale

Notre capacité à pouvoir mobiliser rapidement un vivier d'agents mutualisables et notre flexibilité permettant une astreinte 24/7 ont permis d'absorber en toute transparence les pics d'activité.



Notre expertise au service de l'amélioration continue

Expert de la relation client, notre analyse de l'activité client a contribué à l'amélioration des processus internes et externes, pour permettre des gains de compétitivité.



Tableau des performances

- **Conformité de traitement supérieure à 90%**, même lors de l'intégration de nouveaux conseillers
- Webhelp **1er prestataire** dans les benchmark

L'expertise sectorielle

« Utilities »

Electricité



Gaz

Eau

- **Expertise sur toutes les problématiques de la relation client :**
multi-canal / multi-activités / B2B et B2C
- **Principales réalisations dans le secteur des Utilities :**
baisse du coût par client et du taux de contact, amélioration Satcli/NPS, refonte des process métier, digitalisation, upsell / cross-sell, chatbots...

Nos principales références clients :



Pour plus d'informations :

Arnaud de Jacquelot

Directeur du développement energie et utilities

M. : +33 619144050 @ arnaud.dejacquelot@webhelp.com

Suivez Webhelp :

