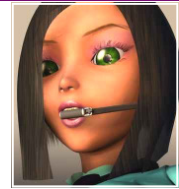


E.LECLERC, a choisi LIAISON pour optimiser son accueil téléphonique



LIAISON

LECASUD est la centrale d'achat E. Leclerc de la région Sud-Est. En 2008, ils ont décidé de faire confiance à la technologie de reconnaissance vocale LIAISON afin de gérer leur accueil téléphonique. Témoignage ...

Pourquoi avez-vous décidé de vous équiper de la solution LIAISON ?

La première raison était de soulager notre hôtesse d'accueil. En effet, le nombre journalier d'appels étant très important (jusqu'à 300 appels), nous nous devions de réduire le temps d'attente de nos appelants.

Comment s'est passée la mise en place de ce système ?

Elle s'est déroulée comme prévu initialement. Nos interlocuteurs ont été très agréables et toujours à votre écoute. Ils ont répondu à toutes nos attentes. Les délais ont été respectés. C'est un plaisir de travailler avec les équipes de COGIS.

Comment s'est déroulée la sensibilisation en interne ? Avec vos partenaires et clients ?

En interne, la plupart des collaborateurs se sont adaptés rapidement au système. D'autres étaient plus inquiets. Nous avons pris le temps de leur expliquer comment utiliser le systè-

me. Pour cela, la phase de tests nous a permis de communiquer avec tout le personnel.

Concernant les magasins et les fournisseurs, nous avons décidé de les informer par le biais de mailing et même parfois en les contactant directement par téléphone.

Concrètement quelle(s) amélioration(s) avez-vous constaté pour LECASUD ?

Le nombre d'appels à gérer par le standard a considérablement baissé. Notre unique hôtesse d'accueil a donc pu se consacrer à d'autres tâches pour moitié de son temps. Les appelants sont mis en relation avec la personne concernée plus rapidement. En interne, le serveur vocal nous permet de joindre n'importe quel collaborateur et ce même lors-

LECASUD Centrale d'achat E.Leclerc



que nous n'avons pas notre annuaire interne avec nous.

Comment le système LIAISON a-t-il été perçu ?

La plupart de nos appelants sont satisfaits du système. Pour cela, notre hôtesse a pris le temps nécessaire de les assister lorsqu'ils rencontraient des difficultés et c'est essentiel.

Comment jugez-vous globalement le système LIAISON ?

C'est un système simple et pratique autant pour le personnel que pour nos appelants extérieurs. Il a répondu à toutes nos attentes.

Les points forts du témoignage:

« La 1^{ère} raison était de soulager notre hôtesse d'accueil »

« LIAISON a répondu à toutes nos attentes »

« C'est un plaisir de travailler avec les équipes de COGIS »

Quand le standard est en difficulté

...

LIAISON prend le relais