



VALRHONA CHOISIT AVAYA POUR OPTIMISER SON SERVICE CLIENT

Valrhona et son prestataire de services Tims Systèmes ont travaillé sur un projet d'envergure pour l'optimisation de son service client. L'enjeu était de disposer d'une solution sur mesure permettant d'interconnecter le CRM Salesforce avec la plateforme de téléphonie AVAYA permettant ainsi à l'entreprise d'offrir une meilleure qualité de service à ses clients.

CHALLENGE

Mettre en place une interaction entre la téléphonie et l'outil CRM Valrhona pour augmenter la qualité de son service client.

VALEURS CRÉES

- Amélioration de la qualité de service proposée aux clients
- Gestion du Workflow
- Ergonomie, productivité et confort d'utilisation
- Economies réalisées
- Développement spécifique
- Solution à la carte

La société Valrhona implantée à Tain l'Hermitage forte de 800 collaborateurs dispose d'un service client d'une trentaine d'agents dédiés, pour apporter une réponse rapide et personnalisée aux clients du monde entier. Pour répondre aux exigences croissantes de ses clients, Valrhona a souhaité mettre en place une solution permettant d'augmenter la qualité du service rendu en optimisant l'interaction entre la plateforme de téléphonie et son application Salesforce.

Face à un système de téléphonie devenu obsolète et ne répondant pas aux nouveaux besoins, TIMS SYSTEMES a proposé à Valrhona une solution innovante et sur mesure de téléphonie AVAYA IP Office en mode hébergé qui constitue le socle de la solution globale.

Pour répondre aux besoins spécifiques de Valrhona sur le centre de contact, TIMS SYSTEMES a conseillé d'étendre le périmètre métier sur une solution Avaya Contact Center Select.

Enfin pour répondre aux besoins d'interaction avec son application CRM Salesforce et son outil de production SAP, TIMS SYSTEMES a entièrement conçu un connecteur CTI spécifique permettant d'offrir à VALRHONA un service client optimal.

Le choix de la solution Avaya Contact Center Select s'est avéré être le plus pertinent par rapport aux développements du connecteur CTI qui offrait le plus d'ouverture applicative.

Ce connecteur a été développé avec les technologies modernes permettant de répondre aux exigences et spécificités de Valrhona mais également à d'autres besoins clients.

Cette solution permet entre autre :

- Le fonctionnement en multi-langues
- Le log et le retrait des agents
- Le décrocher ou transfert direct d'appel entrant
- La gestion de la file d'attente des appels entrants en attente avec un code client



Nous pouvons profiter de nouvelles fonctionnalités afin de donner un meilleur service à nos clients et en parallèle d'améliorer la performance de nos assistantes. »

A propos d'Avaya

Avaya est un fournisseur global leader de solutions et de services d'engagement des clients et des équipes, disponibles dans une gamme d'options flexibles de déploiement sur site et dans le nuage. Les solutions de mise en réseau Fabric d'Avaya vous aident à simplifier et accélérer le déploiement d'applications et services cruciaux pour votre entreprise. Pour plus d'informations, visitez notre site à l'adresse www.avaya.com/fr.

- De rattacher un appel à des objets : compte/contact...
- L'historisation des appels
- Le filtrage par zone géographique
- La gestion des appels perdus
- Le routage selon la typologie du client
- Le guidage vocal pour l'accueil client (SVI)
- La visualisation du nombre de personne occupée par équipe.
- La visualisation des durées de conversation + N° du compte client
- La répartition du trafic entre les agents
- D'avoir le nombre d'appels traité par jour
- Le « Call me back »



PRODUITS ET SOLUTIONS

IP Office 9.1.8

Avaya Contact Center Select 7.0.1

Licences agents mono-canal

A propos de Valrhona

L'entreprise Valrhona a été fondée en 1922. Le chocolat Valrhona est utilisé par des milliers de chocolatiers, pâtisseries et boulangers à travers le monde. Valrhona s'appuie sur des relations de co-développement de longue durée avec les chefs artisans mais aussi avec les planteurs. En effet, les clients professionnels de Valrhona sont des clients fidèles. 800 Salariés sont basés à Tain l'Hermitage, le siège Valrhona.

A propos de TIMS SYSTEMES

Née il y a 29 ans, la société Tims Systèmes est un intégrateur de solutions télécoms, informatiques et multimédias basé en région Lyonnaise et forte d'une quarantaine de collaborateurs. 3000 clients et 30 000 systèmes et terminaux installés.

Depuis bientôt 4 ans, TIMS SYSTEMES a développé une expertise reconnue de Cloud Provider pour les services de Communication Unifiée AVAYA pour lequel il a reçu l'Award du partenaire Cloud de l'année 2016.

En savoir plus :

Afin d'obtenir plus d'informations sur les métiers de Tims Systèmes vous pouvez vous rendre sur notre site internet www.tims.fr, vous y trouverez la présentation de l'entreprise mais aussi l'ensemble de nos offres et leurs bénéfices pour les organisations. Suivez nous également sur les réseaux sociaux.

© 2017 Avaya Inc. Tous droits réservés.

Avaya et le logo Avaya sont des marques commerciales d'Avaya Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les marques identifiées par les symboles ®, TM ou SM sont, respectivement, des marques déposées, commerciales ou de service d'Avaya Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. 06/17 • XXXxxx-BP