

# Témoignage client

G **K** <sub>R</sub> **R** <sub>O</sub> **Y** <sub>U</sub> **S** <sub>P</sub>

« Nous nous sommes donnés les moyens de réussir notre relation clients qui est la clé de notre développement »



## Société

- Optique
- 250 salariés

## Besoin

- Centre de contacts
- Gestions des appels entrants et sortants
- Rapports statistiques
- Supervision
- Connecteur CTI

Plus de 1200 opticiens, connus sous les enseignes Krys, Visions Plus, Vision Originals, Lun's, Lynx sont regroupés sous la structure Krys Groupe. Cela permet en particulier de regrouper les moyens informatiques, et de disposer d'une infrastructure technique commune. Au total, 3500 postes de travail en France et dans les Dom-Tom. La Guilde des Lunetiers créée il y a 40 ans détient 23 % du marché des lunettes en France.

## Les objectifs

« Le groupe met un point d'honneur à la satisfaction client, notamment au travers de produits innovants, d'un service rapide et efficace, de contrats de service (casse, entretien gratuit, dépannage immédiat), de facilités de paiements, etc ...

Avant l'installation de l'outil, il nous était reproché une très mauvaise disponibilité téléphonique. Il est important que nos clients puissent nous joindre à n'importe quel moment de la journée, et quel que soit le jour de la semaine.

## Les résultats

Avec Interact, nous arrivons maintenant à gérer beaucoup plus efficacement nos ressources. Le message « flash » que nous avons la possibilité d'enregistrer chaque matin pour prévenir les opticiens des dysfonctionnements éventuels (problèmes de transporteurs et donc de livraisons par exemple) est fort apprécié. Cela leur permet de leur côté d'anticiper et de prévenir leurs propres clients. C'est un outil très réactif qui nous a donné une image plus professionnelle, et qui nous fait gagner chaque jour en efficacité.



Avec Interact nous avons significativement amélioré la qualité de notre relation clients :

- Meilleure gestion des horaires de travail
- Hausse de productivité
- Optimisation des compétences des agents
- Augmentation de la réactivité des agents grâce au signal des appels en attentes
- Gestion de la durée d'appel
- Qualité de service à 95 % minimum »

**95%**  
de qualité de  
service min

**Michèle Giboury**  
Responsable Relation Clients



ISI-COM - 194 avenue Maginot - 37100 TOURS