

SERVICE CLIENT OMNISCANAL EXTERNALISÉ CHEZ

(en Front ou en Débordement/renfort périodique)

LINKLI | Bâtiment
Nos solutions pour les métiers du bâtiment

Cas clients



**FRANCE
FERMETURES**



CETIH

Problématique rencontrée:

Difficulté à adapter la ressource nécessaire en fonction des fluctuations d'activité. Taux de ré-appel important.

Dispositif mis en place:

- Des Conseillers Clients qui répondent aux demandes entrantes (accueil et diagnostic SAV...)
- Des Techniciens sédentaires qui assistent les poseurs sur chantiers aux réglages des motorisations.

Résultats obtenus:

Une expérience client efficiente et une qualité de service en hausse: à minima 95% des appels pris en charge et 99% d'appels résolus.

Problématique rencontrée:

Besoin de support pour maintenir une relation client de proximité et de qualité.

Dispositif mis en place:

- Des Conseillers Clients qui répondent aux sollicitations omnicanales des clients finaux (mail, plateforme live chat, interaction RS, avis , etc...)

Résultats obtenus:

Une expérience client efficiente et une qualité de service en hausse qui ont permis un taux d'engagement fort.