

OneDirect

Optimisation des appels sortants pour la prospection client

Comment optimiser les appels sortants lors des campagnes de prospection ? OneDirect a misé depuis plus de 6 mois sur la solution Viacall Predictive de Viatelecom. Essai transformé.

Pour bon nombre d'entreprises dotés d'un centre de contacts, les appels sortants sont primordiaux dans le cadre de la prospection. OneDirect disposait déjà d'une solution de centre d'appels internalisée mais souhaitait mettre en place un outil flexible pour gérer ces campagnes de télémarketing sans pour autant engager de nouvelles personnes dans son équipe.

« 50 000 clients sont potentiellement intéressés par les 10 000 produits que nous sommes amenés à proposer à travers nos campagnes » insiste Emmanuel Stern, PDG de OneDirect, en précisant que cette prospection client doit être « une opération ciblée et pointue ». Un objectif primordial pour ce spécialiste de la vente en ligne de matériel de téléphonie

(casques, kits mains libres, téléphones sans fil, etc.). Le choix s'est donc porté depuis environ 6 mois sur la solution Viacall Predictive de Viatelecom.

Mutualisation réussie

« Le point fort de la solution de Viatelecom est son mode ASP, qui permet une gestion ergonomique et rapide de notre centre d'appels en France. Cela simplifie également les problèmes de coût, de maintenance et de mise à jour liés à une installation en dur » explique Emmanuel Stern. En pratique, lors d'une campagne de prospection, le superviseur doit uniquement charger un fichier Excel sous un extranet et définir quelques paramètres pour la campagne. La plate-forme de



Viatelecom lance donc automatiquement les appels vers les prospects en fonction de la disponibilité des opérateurs, des occupations ou encore des numéros invalides. Dès qu'un opérateur est connecté, il reçoit ainsi une fiche comprenant les informations associées du contact afin d'introduire efficacement son argumentaire commercial.

Un premier bilan encourageant

Les résultats ne se sont pas fait attendre. Le nombre d'appels sortants a doublé dès la première semaine d'utilisation avec près de 150 appels par jour et par agent. « L'outil de Viatelecom nous a permis de nous affranchir des problèmes techniques pour que la relation clients soit au centre de nos préoccupations. De cette façon, nous pouvons mettre le conseil professionnel de nos opérateurs en avant afin que le client soit séduit » conclut Emmanuel Stern. Prochain objectif à concrétiser en 2007 pour OneDirect : généraliser le même système en 2007 sur l'ensemble de ses sites européens (Italie et Espagne) afin que tous ses conseillers puissent utiliser la solution de Viatelecom et que le groupe puisse avoir une vue unifiée (statistiques, suivi de campagne, etc.).

FICHE D'IDENTITÉ

Nom : OneDirect
 Site Internet : www.onedirect.com
 Secteur : E-commerce
 Activité : Leader européen de la vente de matériel de téléphonie
 Siège : Saint Estève
 Nombre de salariés : 55

Les 3 points forts de OneDirect

- La téléphonie d'entreprise au meilleur prix.
- Des opérateurs formés chaque semaine pour des conseils pertinents.
- Un catalogue de 10 000 produits pour une livraison en 24 ou 48 heures (France, Espagne, Portugal et Italie).