

Avec Verint, Elkjop offre à ses clients une expérience inspirante sur tous les canaux

Contexte

Elkjop est le premier distributeur de produits électroniques grand public dans les pays nordiques. Détenue par Dixons Carphone, l'entreprise compte 11 000 collaborateurs et 400 magasins dans six pays. Comme toute enseigne florissante, Elkjop a bien compris qu'une expérience client de haut vol est intrinsèquement liée à la croissance et la réussite de son activité. Aujourd'hui, les acheteurs sont mobiles et ont le contrôle de la relation commerciale. Ils veulent que les transactions aillent vite, à leur convenance et passent par leur canal de prédilection et ce, pendant chaque phase du parcours client : avant, pendant et après l'achat.

Elkjop a donc adopté une stratégie consistant à déclencher l'engagement des clients de façon simple, moderne et automatisée. Le but est de renforcer la fidélité à la marque, d'améliorer la performance de la vente et permettre à l'entreprise de garder une longueur d'avance sur la concurrence.

Pour relever ce défi, Elkjop devait revoir les opérations de son centre de contacts. La technologie et les processus historiques limitaient sa capacité à proposer une expérience de service agile, à s'adapter aux nouvelles tendances de vente et à répondre aux pics de demandes des clients.

« Nous sommes fiers de la qualité et de la pertinence de notre service client » déclare Tobias Zackrisson, business development manager chez Elkjop. « Mais nous avons conscience que l'expérience client doit être toujours plus connectée. Dans le monde numérique d'aujourd'hui, nous devons connecter les différents canaux et mieux exploiter les données clients afin d'offrir une expérience plus efficace, plus satisfaisante, à même d'accroître la fidélité de notre clientèle ».

Solution

Elkjop s'est rapprochée de Verint® pour déployer progressivement une plateforme d'engagement client de nouvelle génération visant à favoriser une agilité accrue, la gestion du changement et l'expérience client.

« Nous avons fait le choix de Verint pour plusieurs raisons » explique Tobias Zackrisson. « L'entreprise est toujours très bien notée dans les rapports des analystes sur l'engagement client. Elle a fait ses preuves et propose une feuille de route très prometteuse en termes de produits ».

Elkjop a commencé par déployer Verint Employee Desktop™ pour mettre en place un accès unifié aux applications et aux informations requises par ses 500 conseillers qui traitent les demandes des clients dans ses centres de contacts de Copenhague et Helinski. Intégrée à la base de données clients existante d'Elkjop, la solution dote les agents d'une vue unique de l'historique des échanges avec chaque client. Au cours de cette première étape, Verint Case Management™ a également été implémentée afin de permettre la création et le suivi des dossiers clients depuis une plateforme unique.

Grâce à cette implémentation de Verint Employee Desktop et de Verint Case Management, Elkjop a non seulement créé un poste de travail consolidé pour ses centres de contacts, mais a aussi posé le

VERINT

Customer Success Story



Solutions

- Verint® Employee Desktop™
- Verint Knowledge Management™
- Verint Case Management™
- Verint Email Management™
- Verint Live Chat™



Secteur

Vente au détail



Pays

EMEA

Résultats

- Création d'un poste de travail unique et unifié, pour les services multicanaux des différentes marques
- Amélioration de la satisfaction et de la fidélisation des clients grâce à un service personnalisé, cohérent et contextualisé
- Vue holistique des clients, quasiment en temps réel
- Réponses plus rapides, plus cohérentes et plus fiables aux demandes des clients

“ La plupart des demandes que nous recevons concernent un service, par exemple une modification de commande, d’horaire ou de lieu de livraison, ou la confirmation d’un délai de livraison. Nous comptons jusqu’à cinq millions de demandes par an, tous canaux confondus. Verint nous permet de faire face à ces demandes, de définir la priorité de chacune d’elles dans le flux de traitement, de réaffecter nos conseillers d’un poste à un autre et de gérer les files d’attente de façon proactive. Cette technologie a changé la donne pour Elkjop.”

– Kamal Harfaoui, Responsable Méthodes et Outils de la Qualité, en charge de l’exploitation de la voix du client, Direction de l’Expérience Client et Collaborateur de Bouygues Telecom

socle d’une offre de service et de support multicanal pour de nombreuses marques à partir d’un seul poste.

De plus, Elkjop bénéficie maintenant d’une vue holistique de ses clients, quasiment en temps réel. Grâce à l’intégration à des applications tierces, des informations pertinentes sur le contexte dans lequel émanent les demandes des clients sont également remontées.

Au cours de l’étape suivante, Elkjop a déployé Verint Email Management™ pour renforcer l’offre de service multicanal. En automatisant les processus de collecte, d’interprétation et de réacheminement des e-mails, la solution aide les conseillers à apporter des réponses rapides et pertinentes aux clients. Cette capacité a été renforcée par une intégration aux systèmes de point de vente électronique (EPOS) d’Elkjop, ce qui permet aux conseillers d’avoir une visibilité sur les encaissements et les commandes des clients dans chacun des 400 magasins que compte l’entreprise.

Par la suite, Elkjop a enrichi sa stratégie d’engagement moderne et omnicanal en déployant Verint Live Chat™, solution qui permet aux clients de communiquer par messagerie instantanée avec les conseillers d’Elkjop sur le web ou leurs terminaux mobiles pour obtenir de l’aide sur les options en libre-service. La solution apporte aussi à l’entreprise la flexibilité requise pour superviser les échanges en ligne, offrir une assistance et proposer de façon dynamique des promotions ciblées pour stimuler les ventes en ligne.

Enfin, compte tenu de la technicité des produits électroniques tels que les systèmes audio-visuels, l’intégration de Verint Knowledge Management™ à la plateforme d’engagement client de nouvelle génération d’Elkjop a constitué un atout de plus. Grâce à cette solution, les conseillers peuvent rapidement trouver des informations précises et à jour sur les produits et répondre plus rapidement aux demandes complexes des clients, avec une cohérence et une fiabilité accrues.

Résultats

Avec Verint, Elkjop fait évoluer l’engagement client en termes de rapidité, de qualité et d’efficacité et assure à sa clientèle des pays nordiques l’expérience qu’elle attend sur tous les canaux de contact. En retour, la fidélisation à la marque est renforcée.

Elkjop constate plusieurs avantages issus de sa transition à une plateforme d’engagement client moderne et unifiée, notamment :

- **Un engagement accru** : les conseillers peuvent répondre aux demandes des clients sur le canal de leur choix, ce qui contribue à un service pratique, rapide, cohérent et qualitatif.
- **Une expérience service personnalisée** : Elkjop peut connecter les informations, les données, les processus et les canaux sur un poste de travail unifié, ce qui lui donne les moyens de fournir un service personnalisé, pertinent et contextualisé pour améliorer la satisfaction client.
- **L’intégration** : grâce à une intégration fluide entre la plateforme Verint et l’entrepôt de données analytiques d’Elkjop, ses systèmes de prévisions, de point de vente électronique et autres, les conseillers bénéficient d’une vue d’ensemble de chaque client pour apporter un service encore plus réactif et spécialisé.
- **La flexibilité** : Elkjop peut superviser les besoins en services assurés par ses conseillers et réaffecter ses ressources aux différents centres de contacts et marques de façon rapide et transparente.
- **Un partenariat de confiance** : grâce à la standardisation offerte avec les solutions Verint, Elkjop peut déployer ses services plus rapidement, saisir plus vite les opportunités et améliorer ses processus métier.

The Customer Engagement Company™

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+ (852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com