hubicus
Groupe BVA

Témoignage partenaire

CALL of SUCCESS

hubicus
Groupe BVA

Témoignage partenaire

Célia CHAMBELLAN– Cofondatrice – General Manager

Célia CHAMBELLAN
Cofondatrice – General Manager

1/ Parlez-nous de vous, votre activité et votre expertise

Avec près de 23 ans d'expérience dans le milieu de la relation client, aussi bien chez des grands annonceurs que pour des outsourceurs, j'ai pris la décision il y a 4 ans, de créer ma société pour accompagner ces mêmes entreprises dans l'optimisation de leur service client et de leur force de vente.
Les besoins étaient forts autant pour l'optimisation de leurs process, structure et management que dans la nécessité de se poser pour réfléchir à la bonne stratégie d'organisation de leurs différents services.

Devons-nous digitaliser ? Devons-nous externaliser ? Nos outils internes sont-ils toujours les bons ? Depuis quand nos indicateurs n'ont-ils pas évolué ?

Forts de ces réflexions et de cette expérience, mes associés et moi-même avons créé la première marketplace de la relation client, CALL OF SUCCESS, qui met en relation les entreprises avec tous les acteurs qui vont graviter autour de la relation client et commerciale : les centres de contacts qui seront les plus adaptés à vos besoins, les solutions techniques les plus efficaces du marché (Téléphonie, CRM, Quality monitoring…) et un réseau d'experts pour conseiller et accompagner le changement.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2021

Témoignage partenaire

Célia CHAMBELLAN– Cofondatrice – General Manager

Célia CHAMBELLAN
Cofondatrice – General Manager

1/ Parlez-nous de vous, votre activité et votre expertise (suite)

Notre ambition est de guider nos clients, quelles que soit leurs tailles, vers les meilleurs acteurs du marché en tenant compte de leurs expertises métier, leurs secteurs d'activités, géographiques, leurs enjeux opérationnels et financiers, leurs ambitions et leurs cultures !

Notre réseau d'experts nous permet aujourd'hui d'avoir un process de questionnement élaboré servant de filtre à la sélection de l'acteur idéal répondant aux besoins de nos clients.

Chaque entreprise a ses spécificités, ses particularités et son ADN, tout comme chaque outsourceur et chaque intégrateur et chaque éditeur, nous avons à cœur de réunir les acteurs qui vont prendre plaisir à travailler ensemble (oui je vous rassure la question du budget a une forte pondération pour beaucoup on est d'accord 😊).

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2021

Témoignage partenaire

Célia CHAMBELLAN– Cofondatrice – General Manager

2/ Quel est votre sentiment sur l'évolution du pilotage qualité dans les centres de contacts ?

La période où les centres de contacts cherchaient uniquement à faire du volume est fortuite et depuis un moment. **Les opérationnels sont depuis plusieurs années dans une démarche constante d'amélioration continue pour gagner en qualité de discours et donc en satisfaction client**.

Les équipes en production se sont structurées et se sont organisées pour piloter finement les indicateurs de qualité et certains centres de contacts proposent des solution de coaching et d'accompagnement très poussées pour améliorer la qualité des discours.

Je dirais que **l'heure est venue de s'équiper techniquement** pour aller encore un cran au-dessus dans le pilotage de la qualité. La mise en place de solutions de pilotage de la qualité n'est pas importante, elle est indispensable !

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2021

Témoignage partenaire

Célia CHAMBELLAN– Cofondatrice – General Manager

2/ Quels sont vos enjeux sur 2021? (suite)

Les méthodes manuelles historiques s'avèrent fastidieuses et chronophages et ce qui importe ce n'est pas tant de regarder le résultat, c'est d'avoir le temps de se concentrer sur les leviers d'optimisation pour améliorer la qualité.
S'équiper d'une solution de pilotage de la qualité c'est faire un pas supplémentaire dans la démarche d'amélioration continue car les bénéfices sont immédiats en gain de temps pour les managers.

Différents très bons outils de quality monitoring existent aujourd'hui sur le marché, Hubicus en fait parti et pour l'avoir personnellement utilisé chez un de mes clients, le gain de temps pour les managers est mesurable dès le premier mois d'utilisation. Les actions à mettre en place sont clairement visibles et le management pouvait enfin se concentrer sur leur cœur de métier qui est de monter en compétences leurs équipes et augmenter ainsi la satisfaction client.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2021

Témoignage partenaire

Célia CHAMBELLAN– Cofondatrice – General Manager

3/ Selon vous, quels sont les signaux déclencheurs pour installer une solution de pilotage qualité ?

Quand vous vous apercevez que vos équipes passent plus de temps à consolider les chiffres pour mesurer la qualité qu'à mettre en place les plans d'actions nécessaires à l'augmentation de la satisfaction client, il faut agir !

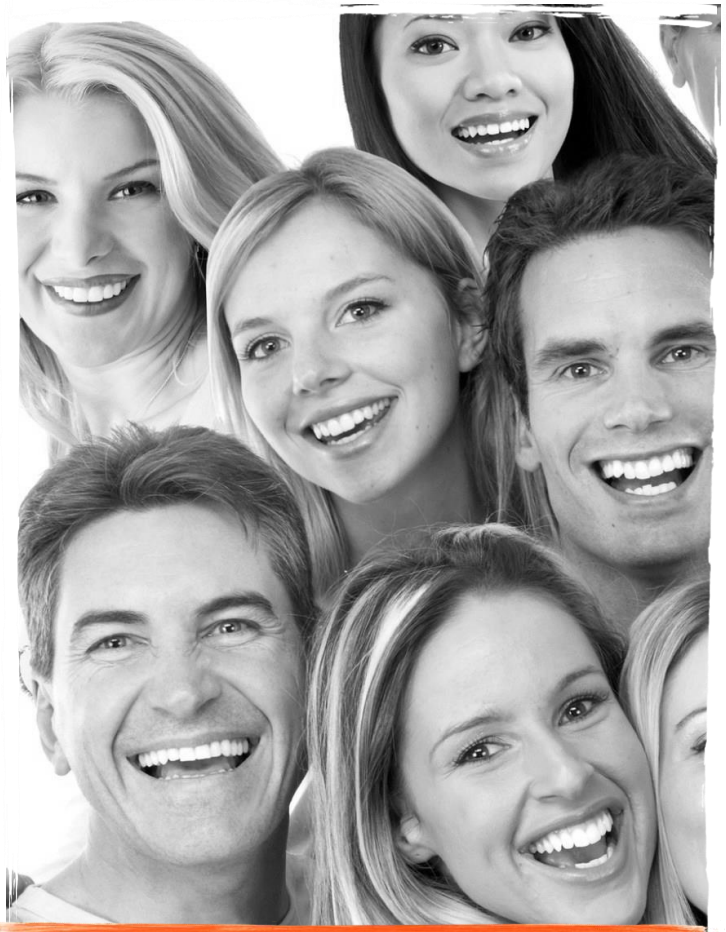
Le rôle d'un superviseur ou d'un responsable qualité/performance n'est pas de remplir des fichiers Excel et de faire de jolis tableaux de bord, plus vite vous leur libérez le temps nécessaire à la lecture et l'analyse de ces chiffres, plus vite ils pourront écrire ces plans d'actions et mettre en œuvre l'accompagnement des équipes sur le terrain.

Parce que ne nous trompons pas, c'est bien sur le terrain qu'il faut agir ! C'est là que sont vos clients !

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2021

Témoignage partenaire

Célia CHAMBELLAN– Cofondatrice – General Manager



4/ Parlez-nous d'une belle expérience d'accompagnement client ?

Les meilleures expériences d'accompagnement sont celles qui font parler de vous ! En bien naturellement 😉

En 2020, afin de supporter sa croissance continue depuis 10 ans et de venir en soutien des équipes Service clients internes lors des pics (nombreux) d'activité liés à l'E-commerce, les fondateurs d'une boutique E-Commerce souhaitaient se faire accompagner pour dans un premier temps, diagnostiquer et challenger leur service clients. Ce diagnostic devait servir à écrire un plan d'actions permettant d'aller chercher et de conserver une satisfaction client correspondant aux exigences de l'entreprise et du marché.
De plus, il souhaitait professionnaliser leur manager en place et leur pilotage quotidien.
Une étude de faisabilité d' externaliser tout ou partie de leur service clients est évoquée alors à l'époque.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2021

Témoignage partenaire

Célia CHAMBELLAN– Cofondatrice – General Manager

4/ Parlez-nous d'une belle expérience d'accompagnement client ?

Le dispositif d'accompagnement est parti d'un diagnostic détaillé de leur Service client avec :
- L'interview des équipes
- L'analyse des outils et des parcours client
- L'analyse de l'organisation en place aussi bien au niveau des hommes que des process
- L'analyse des méthodes de pilotage et management

Des leviers d'optimisation ont été identifiés aussi bien des quick wins que des actions sur du plus long terme et un accompagnement en mode coaching s'est mis en place sur 4 mois avec la responsable du service client, pour l'aider dans la mise en place des recommandations et la faire en monter en compétences sur son rôle de manager.
Le sujet de la qualité était également très fort et nous avons pu faire de belles recommandations d'outils à mettre en place pour gagner en efficacité et bien sûr en point de satisfaction client !

Et cette année, nous l'accompagnons toujours avec Call of Success dans l'externalisation d'une partie de son service client pour répondre à la forte saisonnalité de ses flux.
C'est une vraie marque de confiance !

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2021

Témoignage partenaire

Célia CHAMBELLAN– Cofondatrice – General Manager

5/ Quels sont vos prochains challenges à venir ?

Nous avons de fortes ambitions cette année et nous devons pour cela continuer à sourcer les meilleurs experts en relation client/commerciale existants.

Notre grande force est notre excellente connaissance de tous les problèmes que peuvent rencontrer les annonceurs et les outsourceurs dans leur quotidien lié à la relation client et grâce à ça, nous souhaitons devenir **LA** référence du marché quand il s'agit de régler une problématique liée au service client et à la force de vente sédentaire.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2021

hubicus
Groupe BVA

 Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020