



Témoignage partenaire



komeo

Telecom & contact center solutions

Témoignage partenaire

Frédéric BAUDUIN – Directeur du Développement



Frédéric BAUDUIN
Directeur du développement

1/ Qui êtes-vous en quelques mots ?

Depuis 2006 nous accompagnons les entreprises dans le développement de leur relation client. C'est désormais une équipe de 20 collaborateurs qui se relayent pour répondre à ces évolutions depuis notre siège situé à Marcq-en-barœul dans les Hauts de France.

Les évolutions de la société s'accompagnent de réelles mutations dans l'approche de la relation client et nous travaillons à l'anticipation de ces changements.

Nous évoluons sur 3 domaines historiques d'expertise qui nous permettent de proposer à nos clients une offre technologique globale et sur-mesure de gestion de leur Relation client omnicanale :

Depuis 12 ans, nous tissons un partenariat fort et exclusif avec la solution Kiamo. C'est une solution ouverte et très pointue pour piloter finement, et optimiser les interactions omnicanales des clients d'une entreprise par des agents humains, et ce à travers une interface ergonomique et rassurante.

Nous maîtrisons parfaitement tous les aspects de cette solution, et nos experts sont tous certifiés au plus haut niveau.

Témoignage partenaire

Frédéric BAUDUIN – Directeur du Développement



Frédéric BAUDUIN
Directeur du développement

1/ Qui êtes-vous en quelques mots ? (suite)

Depuis 2014, nous proposons une offre d'hébergement spécifiquement conçue pour la solution Kiamo. Aujourd'hui c'est avec un Cloud Privé (ou Private SaaS) de très haut niveau en termes de performance et de sécurité, dont nous sommes propriétaires, et que nous opérons par nous-même sans sous-traitance. C'est la garantie pour nos clients de sécurité, de maîtrise et de réactivité très forte dans un contexte de grands changements où certains ont besoin d'évoluer très rapidement (télétravail pour des centaines de collaborateurs, transformation des vendeurs confinés en vendeurs connectés, forte augmentation du nombre d'interaction avec leurs clients, ...).

Troisième domaine de Komeo, et non des moindres : les Télécoms. Il y a 15 ans, l'entreprise a été créée sur cette expertise, et nous capitalisons et y investissons toujours pour apporter les meilleurs usages et services à nos clients. Les télécoms demeurent un maillon clef et essentiel dans la chaîne de valeur des technologies de la Relation client. Nous sommes en mesure d'accompagner nos clients et de leur proposer tous les services liés à la Voix et à la Data pour optimiser leur mise en relation avec leurs clients, sécuriser et garantir la qualité des échanges entre le conseiller et son client.

Témoignage partenaire

Frédéric BAUDUIN – Directeur du Développement



komeo

Telecom & contact center solutions



Frédéric BAUDUIN
Directeur du développement

1/ Qui êtes-vous en quelques mots ? (suite et fin)

Notre objectif premier est de fidéliser nos clients dans la durée. C'est peut-être une lapalissade, mais c'est une clef essentielle pour nous permettre de continuer à investir dans nos savoir-faire, nos équipes, nos infrastructures d'hébergement et Télécoms et ainsi continuer à proposer les solutions les plus pertinentes, innovantes, sécurisées et fluides.

Un axe de fidélisation et d'attractivité que nous travaillons actuellement est l'ouverture de la solution Kiamo aux applications tierces du marché : cela pour permettre de mieux couvrir les besoins exprimés par nos clients, et non couverts nativement par Kiamo, avec des solutions spécifiques et parfaitement intégrées.

Une certitude pour nous :

Il faut aller chercher les meilleures solutions chez des passionnés !

Témoignage partenaire

Frédéric BAUDUIN – Directeur du Développement



2/ Quels sont vos enjeux sur 2021?

Depuis 2019, et au-delà de l'émergence de nouveaux canaux ou médias d'interaction (tels WhatsApp, WeChat, et autres), nous observons l'apparition de nombreuses solutions technologiques ouvertes, extrêmement bien conçues, et répondant à des problématiques spécifiques de la gestion de la Relation client.

Ces solutions innovantes apportent par exemple des réponses pour :

- Améliorer la sécurité et la fluidité des paiements vocaux par carte bancaire,
- Permettre d'optimiser le diagnostic en ligne par l'activation et le partage de la caméra du smartphone de l'appelant,
- Router des appels en heures non ouvrées ou période de forte affluence vers des parcours digitaux (le fameux call deflection),
- Permettre d'enregistrer et de réaliser des analyses sémantiques sur la Voix du Client.
- Et la liste de ces solutions s'allonge de jour en jour !

Parallèlement, des solutions historiques évoluent significativement pour intégrer la digitalisation des parcours clients, pour bénéficier des apports de l'intelligence artificielle ou encore pour proposer des réponses à de nouveaux questionnements ou enjeux de la Relation client. Je pense ici particulièrement aux solutions proposées par Hubicus avec une évolution marquée du quality monitoring vers le quality management.



Témoignage partenaire

Frédéric BAUDUIN – Directeur du Développement



komeo

Telecom & contact center solutions

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

Dans les 2 cas, nombre de responsables de la Relation client, bien qu'intéressés par ces solutions et outils font face à des difficultés (délai, faisabilité, nombre d'interlocuteur, coûts, ...) quand il s'agit de les intégrer dans leur plateforme de Relation client existantes et de les faire communiquer ensemble. Nous avons été sollicités à plusieurs reprises par nos clients pour étudier des solutions innovantes et les intégrer intelligemment, de manière fluide, et dans le respect des fondamentaux de la Relation client (ergonomie agent, pédagogie, historique du parcours client, reporting ...) dans leur plateforme Kiamo. A chaque fois, nous avons rencontré une grande satisfaction de nos clients et de leurs équipes de Relations Clients. Nous remercions ainsi nos clients de nous challenger régulièrement en ce sens !

En 2021, c'est donc une 4ème compétence que nous souhaitons développer et proposer à notre marché et à nos clients : identifier les solutions complémentaires pour les plateformes de relation client 'traditionnelles' (et dans notre cas Kiamo), pour apporter des réponses à des besoins spécifiques grâce à une intégration maîtrisée dans leur environnement technologique. Avec un adage : make it simple !

Komeo souhaite ainsi se présenter comme concepteur et agrégateur de solutions technologiques pour la relation client, une évolution naturelle de notre positionnement historique d'intégrateur. Au-delà des savoir-faires techniques et spécifiques de nos équipes pour réaliser ces « couplages », nous avons entrepris d'identifier et de fédérer un écosystème de partenaires 'compatibles' et proposant de belles solutions : en quelques sortes un 'Partner Place' à l'instar des applications exchange existantes.



Témoignage partenaire

Frédéric BAUDUIN – Directeur du Développement



komeo

Telecom & contact center solutions

3/ Pourquoi avoir fait le choix du partenariat avec un acteur de Quality Management et particulièrement Hubicus ?

Le sujet du quality management n'est pas nouveau, mais nous constatons qu'il prend de plus en plus d'importance dans les organisations visant l'excellence opérationnelle tout en maîtrisant l'équilibre entre la satisfaction de leurs clients et l'engagement de leurs équipes de relation client. Pour Komeo, aborder ses clients comme ses prospects, en leur ouvrant les possibilités d'une plateforme de pilotage des interactions connectée avec une solution de quality management est donc un plus en termes de crédibilité.

Hubicus fait donc naturellement partie de notre Partner Place, évidemment de par la pertinence démontrée des solutions et des services qu'ils proposent, mais cela va plus loin. Nous souhaitons apporter à nos clients un état d'esprit, de la simplicité et des garanties de bon fonctionnement entre les différentes équipes et leurs solutions depuis le projet et jusqu'à la phase d'exploitation.

Concrètement notre approche de la Partner place repose d'abord sur des fondamentaux humains : proximité de nos entreprises, de préférence Françaises et de taille similaire, fluidité des échanges, approches business similaires et missions partagées. Parmi ces missions, je peux citer le focus de nos solutions sur le client ET sur l'agent, pour leur proposer des parcours sans effort. Nous devons en effet rassurer nos clients que le choix de solutions spécifiques, et donc de partenaires multiples, ne sera pas un casse-tête dans la gestion de leur projet.



Témoignage partenaire

Frédéric BAUDUIN – Directeur du Développement



komeo

Telecom & contact center solutions

3/ Pourquoi avoir fait le choix du partenariat avec un acteur de Quality Management et particulièrement Hubicus ? (suite)

Selon les cas, et souhait du client, Komeo peut ainsi s'engager à être un guichet unique pour le client ; Confiance nécessaire avec nos partenaires.

Techniquement, nous nous assurons que nous pourrions concevoir des intégrations fluides entre nos solutions, sans couture fonctionnelle et sans perturbation technique. Cela est possible quand nos experts trouvent leur(s) équivalent(s) chez le partenaire, que les solutions de part et d'autre sont technologiquement matures, et donc maîtrisées depuis leur conception ouverte (API, WebServices, ...) jusqu'à leur mode de mise à disposition et sécurisation du fonctionnement (hébergement, télécoms, ...).



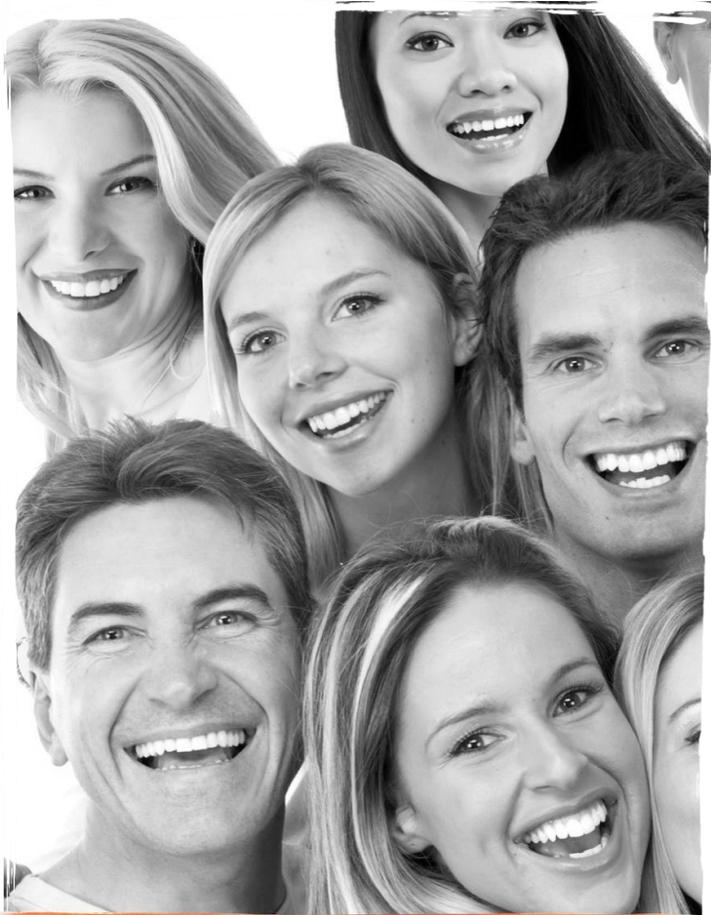
Témoignage partenaire

Frédéric BAUDUIN – Directeur du Développement



komeo

Telecom & contact center solutions



4/ Une anecdote sur une belle expérience client ?

Probablement l'aventure que nous avons débuté en 2019 avec notre client Gaz Européen / Groupe Butagaz. Damien Nuyttens avait pris l'année précédente les rênes de la Relation client, et identifié une série d'actions visant à tendre vers l'excellence opérationnelle et la limitation de l'effort client.

Parmi ces actions, une solution de gestion des interactions omnicanales avec leurs clients devait être choisie, et Komeo a été retenu pour déployer Kiamo pour ses équipes Relation client et celles de son partenaire. Le projet a été lancé tambour battant pour mettre à disposition des équipes de conseillères et de conseillers Butagaz cette solution puissante et conviviale sur les médias Voix, Mail et Réseaux Sociaux ... dans un délai très court, en 4 mois.

Mais surtout, 15 jours avant le démarrage de la campagne de sondage pour l'Election Service Client de l'Année 2020. Challenge réussi par Damien et ses équipes ultra-professionnelles, élus Service Client de l'Année en 2019 : quelle remontada ! Les équipes Komeo et Kiamo sont fières d'avoir délivrées une solution complète et fonctionnelle dans les temps, et qui aura favorisée l'engagement des équipes Butagaz : meilleure connaissance et accueil de leurs clients et en réduction de l'effort agent pour apporter la meilleure réponse possible. Symétrie entre client et conseiller donc ! Quelque mois plus tard, Damien nous challengera pour le déploiement d'une solution de gestion des paiements cartes bancaires vocale répondant à la norme bancaire PCI-DSS et avec un objectif clair de proposer un dispositif simple et rassurant à la fois pour le client et pour l'agent.

Témoignage partenaire

Frédéric BAUDUIN – Directeur du Développement



komeo

Telecom & contact center solutions



4/ Une anecdote sur une belle expérience client ? (suite)

Le choix de Butagaz s'est alors porté sur la solution VoxPay répondant parfaitement au besoin exprimé. Ce projet aura été mené entre Butagaz, Komeo et Voxpay en moins de quatre semaines, et livré le lendemain de Noël. En termes de résultat, nous avons contribué à une réelle satisfaction des conseillers grâce à une intégration très réussie de VoxPay dans les interfaces agent Kiamo, et Butagaz a pu se rendre compliant aux impératifs réglementaires. Happy end, la start-up VoxPay fait partie depuis lors des solutions innovantes que nous recommandons sans réserve à nos clients et prospects.

Témoignage partenaire

Frédéric BAUDUIN – Directeur du Développement



komeo

Telecom & contact center solutions



5/ Quels sont les prochains challenges ?

Pour matérialiser ces belles intentions, nous avons entrepris la création d'un Kit de démonstration Komeo permettant de montrer et démontrer, en live depuis un simple lien URL, les résultats que l'on peut attendre de l'intégration de ces solutions. Nous espérons pouvoir rapidement mettre en avant les usages Kiamo x Hubicus dans notre kit et convaincre nos clients des avantages de nos 2 solutions.



Merci à toute l'équipe Hubicus pour nos échanges enthousiasmés, réguliers et constructifs.



Je nous souhaite de belles aventures ensemble sur cette nouvelle année 2021.

