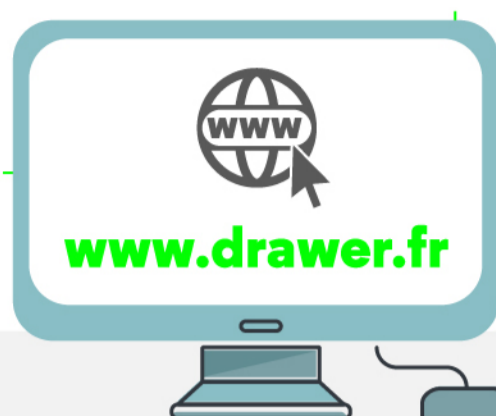


La gestion de la Relation Client

DRAWER

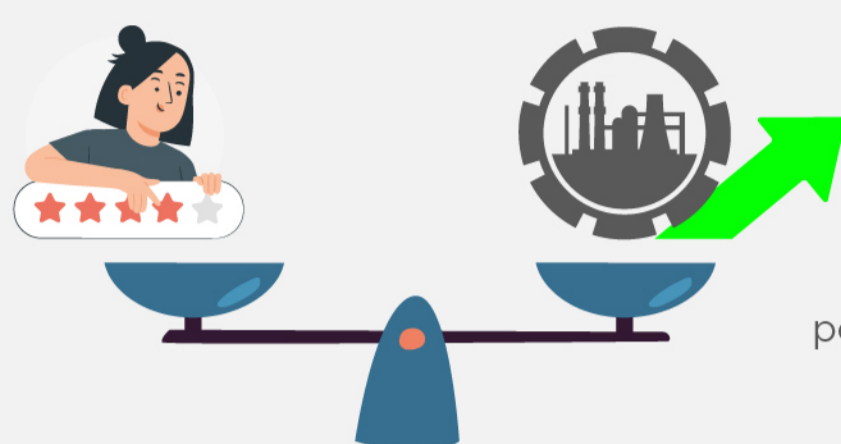


Drawer, société française fondée en 2011, est un e-concept store qui propose une sélection de meubles et de décorations éclectiques, accessibles, pour permettre à chacun de créer l'intérieur qui lui ressemble.



Les enjeux

Maintenir un haut niveau de qualité de Relation Client



Impératif d'industrialisation pour faire face à une demande en forte progression



Automatisation afin de permettre aux conseillers de se concentrer sur la partie haute à plus forte valeur ajoutée.

Automatiser, oui, mais à condition de ne pas perdre ce fil d'intimité que nous avons su développer avec le client.

L'organisation du service client : 3 niveaux

Onepilot

Traite les demandes les plus simples



7 personnes en interne

B2B



Les canaux utilisés



Email



Voix



Campagne d'appels



Chat



Marketplace



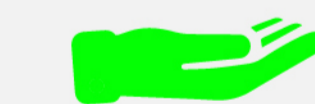
Les résultats

Temps de traitement

2 à **3**
fois plus rapide



Efficacité



Réponses plus pertinentes



Une réalisation efficace



Celle qui a été la plus efficace a consisté à centraliser les interactions clients dans un système unifié. Avant cela, les conseillers travaillaient sur des logiciels distincts : back-office, gestion des emails, gestion des appels... Désormais, on dispose avec Akio Unified d'une interface qui réconcilie les données, qui apporte une vision centralisée du client.



Infographie réalisée sur la base de l'interview de **Vincent MAZZUCCO**,
Chief Operating Officer chez Drawer

[Lire l'article](#)