

GO ON  
STEP BY STEP



Urs Meier, Solution Sales Engineer  
T&N Telekom & Netzwerk AG

## GYSO AG – exploiter les potentiels grâce à la proximité clients

«En tant que partenaires compétents, nous voulons offrir à nos clients des solutions pratiques»: telle est la devise que se proposent de mettre en œuvre chaque jour les collaborateurs motivés de GYSO AG. Et leurs efforts sont récompensés par une clientèle nombreuse et fidèle. Les produits de l'entreprise, qui s'inscrivent dans les domaines du collage, de l'étanchéité et de la protection, sont utilisés par les clients des secteurs du bâtiment et de la construction de véhicules. Outre des produits modernes devant répondre aux plus hautes exigences, les clients souhaitent être conseillés par des partenaires compétents lors de la planification et accompagnés aussi pratiquement que possible par ceux-ci durant la phase de réalisation. Ceci passe par une organisation clairement structurée des ventes qui identifie rapidement les besoins des clients et les serve en conséquence.

### >>> La proximité clients assurée par la connaissance des clients

Bien souvent, la possibilité de suivre les clients individuellement décroît au fur et à mesure qu'augmente l'effectif de la clientèle. Il est certes possible d'embaucher des conseillers supplémentaires, mais ceci ne signifie pas pour autant que l'on dispose d'un concept élargi pour le conseil clientèle individualisé. À cet égard, l'aspect décisif est la disponibilité d'informations sur le client et l'affectation adéquate des ressources internes de l'entreprise.



S'il s'agit d'une commande ou d'un simple renseignement, le client peut être aidé par le service des ventes interne; si, en revanche, le client veut poser une question technique ou a besoin d'informations spécialisées, c'est le conseiller technique en charge du suivi qui devra le prendre en charge. C'est avec l'objectif d'obtenir un processus de communication parfait sur ce modèle que GYSO AG a abordé la rénovation de son installation téléphonique. <

**>>> Le processus technique comme miroir du processus commercial**

«Nous ne voulions pas nous contenter d'une nouvelle installation mais souhaitions réorganiser le contact avec le client», se souvient Urs Hintze, responsable de l'informatique. Pour que ce contact puisse être établi rapidement et de façon personnalisée, la réalisation technique devait suivre le processus déterminé par les évènements. Jusqu'ici, il était fréquent que le client ait au bout du fil un collaborateur qu'il ne connaissait pas; mais la mise en avant de la proximité clients a également aussi entraîné de nombreuses modifications internes. Si, par exemple, les ventes étaient auparavant séparées du traitement administratif, aujourd'hui, la profondeur de l'intégration est affinée et le traitement administratif donc plus rapide et moins sujet à erreurs. La répartition entre le service interne et le service externe, autrefois peu coordonnée, a cédé la place à un système reposant sur l'affectation permanente de deux à trois collaborateurs du service externe à un collaborateur du service interne donné. Le client dispose ainsi en général d'un seul interlocuteur, qu'il connaît et, plus important encore, qui le connaît. <

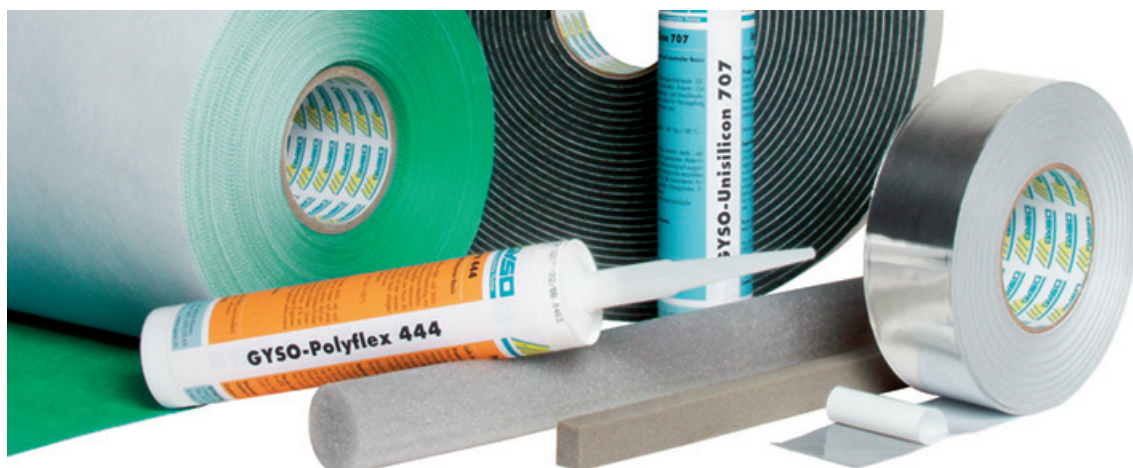
**>>> Le courage de la décision**

Ceci a eu pour conséquence que l'on a en même temps choisi de changer de technologie. «Au départ, nous étions plutôt sceptiques, parce que nous avions du dire tout et son contraire sur le VoIP (Voice over IP).

Nous aurions été à même de régler la plupart des tâches au moyen d'une installation de téléphonie conventionnelle. Mais nous voulions être équipés pour le raccordement ultérieur d'autres sites et avons donc franchi le pas en optant pour une solution VoIP. Comme bien souvent, ce n'est qu'à la fin que l'on mesure l'importance et la justesse de telles décisions», raconte Stephen Dale, directeur commercial et responsable des processus chez GYSO AG. Grâce au renouvellement des composants pertinents (interrupteurs, réseau et installation téléphonique), on a pu mettre en place la base indispensable pour le VoIP. Par ailleurs, la mise en réseau des filiales est du coup devenue plus simple à réaliser. <

**>>> Quand la nouveauté est source d'autres nouveautés**

On a profité de la discussion sur l'acquisition d'une nouvelle installation pour faire une analyse des processus dans le cadre d'un atelier d'une demi-journée. La question de départ en était «Que se passe-t-il au juste quand un client appelle?». Venait s'y ajouter la définition des exigences: «Et quel genre d'expérience doit faire le client lors de son appel?». La nouvelle version des logiciels commerciaux et la solution ERP qu'utilise GYSO AG a également permis d'intégrer les services téléphoniques. Il a ainsi été possible de prioriser la mise en relation des clients avec la personne de contact adéquate ou, dans les cas où l'interlocuteur n'est pas disponible, de fixer une hiérarchie de décisions. <





**GO ON**  
STEP BY STEP

### >>> La nouveauté contre l'habitude

Dès le moment qui précède la prise d'appel, le collaborateur dispose désormais de toutes les informations pertinentes sur le client (données permanentes et historique, informations de facturation, statut des commandes, etc.), et il peut ainsi réagir de manière adéquate et rapide aux demandes du client. Les collaborateurs ont dû s'habituer à pouvoir saisir les données intermédiaires directement dans le système, celles-ci étant jusqu'ici notées sur papier. Pour beaucoup, cela allait «trop vite»; pourtant, la grande rapidité du service est une source de satisfaction durable pour le client. Avec cette orientation client «vécue», chez GYSO AG, on est parfaitement préparé pour l'avenir. <

### >>> T&N – expérience et expertise

«T&N a compris d'emblée avec quels avantages supplémentaires nous souhaitons combiner les différentes fonctions de l'installation», résume Stephen Dale en évoquant la collaboration réussie de son entreprise avec T&N. L'analyse critique des objectifs et des effets qui y sont liés réalisée par T&N représente à ses yeux un processus important et instructif, qui a permis d'apprendre à mieux cibler les aspects principaux et au final de garantir une exploitation optimale des potentiels donnés. <

### >>> Prestations et étendue du projet:

GYSO AG utilise une solution Avaya IP Office 500. Celle-ci dispose d'une fonction de répartition automatique des appels qui reflète les processus commerciaux de manière intelligente, identifie en ligne les appels avec une extrême flexibilité sur la base de leur numéro et les répartit en fonction de la disponibilité des collaborateurs. Le client est ainsi mis en contact directement et sans passer par un standard avec son conseiller clientèle. De plus, grâce à l'intégration CTI dans la solution CRM, le collaborateur de GYSO AG a toujours les données actuelles du client devant lui. Et ce avant même de prendre l'appel! <

### Les avantages pour GYSO AG

- La réussite des processus commerciaux se reflète grandeur nature dans la solution téléphonique
- Le client a le sentiment d'être toujours mis directement en contact avec son conseiller clientèle - sans devoir passer par le standard
- Un suivi clients optimal grâce à une affectation adéquate du client au collaborateur du service interne ou au conseiller chargé du suivi
- Un suivi clients rapide axé sur les solutions rendu possible par l'affichage direct des informations sur le client à l'origine de l'appel
- Une gestion simple et autonome de la solution de téléphonie
- Une grande sécurité d'investissement grâce à l'extensibilité et la modularité de la solution, notamment pour ce qui est de l'intégration de filiales supplémentaires
- Un soutien optimal du service de la part de T&N
- Des délais de réaction et d'intervention courts
- Des interlocuteurs compétents et spécialisés
- Développement ultérieur de la solution en commun