



MONOPRIX

Contexte

Monoprix est une enseigne de distribution faisant partie à 50% du groupe Casino et à 50% du groupe Galeries Lafayette. Le principe de l'enseigne est le commerce de proximité en centre-ville.

L'enseigne regroupe 301 magasins, emploie près de 18 000 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de plus de 3,5 Milliards €.

Problématiques

- ✘ Réduire les temps d'attente au standard
- ✘ Communiquer aisément les horaires d'ouvertures et les ouvertures exceptionnelles
- ✘ Informer les clients des promotions et des nouveautés
- ✘ Permettre une mise en relation automatique avec le service de livraison et les livreurs en mobilité
- ✘ Prendre efficacement en charge les appels en cas d'absence des responsables de rayon
- ✘ Analyser le nombre et la nature des appels

Solution préconisée

StandVoice® STV100 - 4 voies, 150 entrées, statistiques globales, accès VIP

Résultats attendus

- ✘ StandVoice® STV100 en place depuis mars 2008
- ✘ Prise en charge moyenne de 80 appels par jour
- ✘ Prise en charge fréquente de 4 appels simultanés
- ✘ 100% de décroché des appels
- ✘ 90% de réussite de reconnaissance vocale
- ✘ Temps moyen de traitement des demandes : 30 secondes (incluant la diffusion de messages flash)
- ✘ Les VIP (numéros pré-identifiés) peuvent faire directement des requêtes sans passer par les messages d'accueil

Témoignage : Yves DUPONT, ex-Directeur Magasin La Garenne-Colombes (92)

« Pour être franc, nous ne savions pas comment le traitement des appels par reconnaissance vocale allait être perçu par nos clients. Or, les réactions sont excellentes et nous avons très rapidement senti une nette amélioration de la prise en charge de nos appels. Nous souffrions d'une qualité d'accueil déplorable tant pour nos clients que pour nous fournisseurs, aujourd'hui nous mettons en avant notre accueil infailible.

La solution StandVoice® est aujourd'hui très utile à tous les niveaux du magasin »