

# Témoignage client



« Allier proximité, écoute, disponibilité et efficacité pour offrir la meilleure qualité de service à nos adhérents »

## Société

- Mutuelle particuliers et professionnels
- 151 salariés
- 148 agents
- 3 superviseurs

## Besoin

- Centre de contacts
- Gestion multi-sites
- Appels entrants
- Priorisation des appels
- Routage des interactions
- Gestion des files d'attente
- Enregistrement des communications
- Connecteur CRM

## Technique

- CRM Selligent
- PABX Alcatel OXE

Radiance Rhône-Alpes est issue d'une union stratégique de mutuelles, visant à devenir le groupe expert et de référence dans l'univers de la protection sociale. Radiance propose des services complémentaires et personnalisés dans les domaines de la santé, la retraite, la prévoyance, l'épargne.

## Les objectifs de la relation client



**Emmanuel Durand**  
Directeur Général

« Nous nous étions fixés comme objectifs d'améliorer la qualité de réponse et d'offrir à nos adhérents un accueil personnalisé et performant. Pour les atteindre, nous avons besoin d'outils technologiques innovants et performants nous permettant notamment de connaître nos volumétries d'appels pour piloter notre activité et de se fixer des objectifs de qualité de service pouvant être facilement suivis.

Notre préoccupation majeure est de respecter nos engagements et nos valeurs mutualistes tout en répondant aux attentes de nos adhérents :

- Structurer la relation client téléphonique en se dotant d'une solution technologique modulaire et extensible,
- Améliorer notre accueil téléphonique par un accueil personnalisé,
- Offrir à nos adhérents un service permanent d'informations et un maximum de disponibilité,
- Optimiser l'utilisation de notre outil CRM en le couplant à notre outil téléphonique. »



## Les axes d'améliorations

« Pour atteindre nos objectifs, nous avons confié notre projet à deux partenaires technologiques ISI-COM et Selligent. Ils nous ont permis d'améliorer plusieurs axes :

- Routage des appels par priorité et par groupes de compétence entre les différents sites,
- Equilibre des charges réactif par la visualisation des statistiques en temps réel,
- Coaching rapproché par un enregistrement des communications et une meilleure connaissance des besoins des clients,
- Accueil personnalisé du client grâce à la montée de fiches dynamique résultant de la mise en place d'un CTI entre les solutions ISI-Com avec Selligent,
- Amélioration de la rapidité et de la qualité dans le traitement des demandes,
- Augmentation de la productivité de nos agents. »

**95%**  
de qualité de  
service

## Les résultats

« Nous avons donc mis en place un centre d'appels avec ISICom et depuis nous tenons nos objectifs qualité fixés : 95 % de taux de service et un temps d'attente situé entre 12 et 14 secondes.

---

**La solution CTI  
ISI-Com est  
interfaçable avec la  
majorité des  
applications métiers**

---

Dotés préalablement, d'un outil CRM de Selligent, notre choix s'est également porté sur ISI-Com dont la solution CTI est interfaçable avec la majorité des applications métiers.

Grâce à la mise en place de cette interface, la montée de fiche nous permet d'avoir instantanément les informations les plus importantes (identification de l'adhérent, type de contrat, personnes rattachées au contrat...) et nos appels sont tracés et historisés : un gain de temps important. »

## Une prise en main idéale

« Les téléconseillers ont été formés rapidement et travaillent au quotidien avec ces nouvelles solutions qui leur ont non seulement apportés du confort dans leur poste de travail mais leur ont également permis d'atteindre leurs objectifs. Les superviseurs peuvent travailler en temps réel grâce aux rapports statistiques et ont grâce à l'enregistrement de communications un outil efficace pour leur debriefing.

Tout au long de notre projet, nous avons été accompagnés par une équipe professionnelle, nous proposant des solutions qui répondaient à nos attentes. »



« 20 ans en interaction client, ça en fait des sourires »

**NOUS CONTACTER**

02 47 32 48 32 - [commercial@isi-com.com](mailto:commercial@isi-com.com)

Pour en savoir plus, rendez-vous sur : [ww.isi-com.com](http://ww.isi-com.com)