

La Maison Saint-Gobain : Allier digital et humain pour une relation client premium



Secteur
SERVICES



Solution
**VOCALCOM
SALESFORCE
EDITION**



Application
**SERVICE CLIENT,
TÉLÉMARKETING**



La Maison Saint-Gobain, filiale du groupe international de BTP Saint-Gobain, propose une plateforme digitale de mise en relation entre particuliers et professionnels du bâtiment. Pour s'imposer dans un secteur très concurrentiel, l'entreprise a choisi un modèle de relation client premium alliant le digital et l'humain, qui s'appuie sur un Centre de Relation Client équipé de la solution Vocalcom Salesforce Edition, nativement intégrée avec Salesforce.



LA MAISON SAINT-GOBAIN

- **Pays** : France
- **Activité** : plateforme d'intermédiation en ligne entre particuliers et professionnels du bâtiment
- **75 collaborateurs**
- **1 centre de contact**
- **5000 appels/semaine**

Pour s'imposer comme un leader de l'intermédiation en ligne, La Maison Saint-Gobain a fondé sa stratégie sur une promesse : une expérience client haut de gamme.

Sa plateforme digitale met en relation les particuliers porteurs de projets de rénovation de leur habitat avec les meilleurs professionnels du bâtiment – avec la particularité de gérer en ligne toutes les étapes du projet, depuis la demande initiale jusqu'au paiement des travaux.

Parce qu'un projet de travaux peut être anxiogène, La Maison Saint-Gobain s'appuie sur les conseillers de son Centre de Relation Client pour accompagner le particulier de bout en bout de son parcours digital et fluidifier la relation entre le client et l'artisan.

Souhaitant bénéficier à la fois d'une solution de téléphonie robuste et d'une intégration native avec son logiciel de CRM Salesforce, l'entreprise a choisi la solution de centre de contact Vocalcom Salesforce Edition.

« Grâce à son intégration native avec Salesforce, la solution cloud Vocalcom Salesforce Edition nous permet de consolider notre connaissance client et de gagner en efficacité. Les campagnes d'appels sont automatisées en fonction du parcours client dans Salesforce, pour fluidifier la relation et offrir une expérience personnalisée. »

Muriel Mouton, Directrice Générale de La Maison Saint-Gobain

Intégration native avec Salesforce : pour un suivi ultra-personnalisé

Le choix de La Maison Saint-Gobain de se positionner sur un accompagnement premium impose d'apporter un service ultra-personnalisé à chaque client en mettant la donnée client au cœur de la relation. Grâce à l'intégration native de la solution cloud Vocalcom avec Salesforce, les conseillers du Centre de Relation Client travaillent directement dans Salesforce pour gérer les appels entrants et sortants, accéder aux données clients et les enrichir après chaque interaction.

« Chaque conseiller dispose d'une visibilité à 360° sur le parcours client dans Salesforce afin d'offrir un accompagnement personnalisé, note Guillaume Lion, Responsable du CRC de La Maison Saint-Gobain. L'accès aux statistiques d'activité directement dans Salesforce et la possibilité de les recouper avec les données du CRM sont des leviers importants pour améliorer l'efficacité de nos campagnes et la qualité de la relation client ».

Apporter une relation premium à tous les stades du projet

Pour offrir un accompagnement de qualité, la Maison Saint-Gobain doit pouvoir compter sur une solution de centre de contact agile et flexible permettant à ses conseillers d'intervenir au bon moment. *« La facilité de création de campagnes d'appels automatisés, sans besoin de support informatique, est un vrai plus pour optimiser en permanence l'efficacité de nos agents et la satisfaction de nos clients »*, commente Guillaume Lion.

Chaque lead web est rappelé automatiquement depuis la fiche Salesforce pour être qualifié, avec une règle de priorisation selon le délai de rappel souhaité. D'autres campagnes de rappels automatiques sont programmées en fonction du parcours du client sur la plateforme. L'objectif : éviter tout retard ou friction – par exemple si le particulier n'a pas encore sélectionné son artisan, ou lorsque le professionnel n'a pas posté son devis en ligne.

Si le particulier sollicite le centre de relation client pour des informations ou du support, l'identification de l'appelant lui garantit d'être orienté directement vers le conseiller en charge du suivi de son projet.

Autonomie et agilité pour piloter l'activité

Dans un modèle de relation client premium, la réactivité est un élément déterminant. *« Parce que nous en sommes en mesure de créer, personnaliser et optimiser nos campagnes en toute autonomie et sans recourir à un support IT, explique Guillaume Lion, nous réagissons en temps réel pour ajuster les parcours ».* Une autonomie particulièrement appréciée pour de modifier le SVI, personnaliser les tableaux de bord ou analyser les statistiques d'activité dans Salesforce afin d'améliorer en permanence la qualité du suivi client.

LES + VOCALCOM

- **Intégration native avec Salesforce sans API**
- **Accès à la donnée client et enrichissement dans Salesforce**
- **Simplicité de création des campagnes d'appels sortants**
- **Automatisation des campagnes automatisées selon le parcours client**
- **Paramétrage du SVI en mode « drag & drop »**
- **Rapports d'activité dans Salesforce**

Au-delà de la solution technique, La Maison Saint-Gobain a pu compter la qualité de l'accompagnement des équipes Vocalcom, dont la réactivité a été clé pour lancer rapidement sa nouvelle plateforme et répondre aux enjeux de satisfaction client.