

Cas franprix :

comment l'enseigne a levé les irritants de ses parcours clients



À propos de franprix

franprix 🍏 est l'enseigne de proximité créée en 1958 et détenue à 100% depuis 2007 par le groupe Casino.

L'enseigne est devenue au fil des années un acteur majeur du commerce urbain en proposant une offre alimentaire complète. franprix propose à ses 700 clients par magasin et par jour des produits frais, de restauration, ainsi qu'une activité e-commerce en pleine croissance pour ses clients digitaux.

Les choix des outils & les bénéfices associés

Les magasins franprix sont désormais des lieux de vie où le client peut, au-delà de faire ses achats, se restaurer et profiter de services du quotidien tels que l'envoi et la réception de colis avec La Poste ou le transfert d'argent avec Western Union. Le besoin d'un service client de proximité prenait donc tout son sens dans ce contexte. Le choix fut porté sur un outil regroupant et centralisant les données et connaissances clients pour accompagner et coller aux attentes quotidiennes des clients.

Chiffres clés du projet



👉 **500k** interactions/an avec le service client

🕒 Un service client joignable de **08h30** à **22h** du lundi au samedi

📞 **6000** appels/mois au service client

📞 **80%** d'appels pris en moins de **30** secondes

Contexte



Au départ, un outil de planification n'appartenant pas à la famille des gestionnaires de la relation client et un PABX vieillissant impossible à connecter aux outils.

Par conséquent, une solution qui complexifiait le traitement des demandes et l'homogénéité des réponses, allant jusqu'à empêcher la productivité des superviseurs et téléconseillers.

Un service client réparti en 3 différentes équipes, fonctionnant en silos (service client fidélité, service client consommateur et service client application e-commerce).

La vision de la relation client chez franprix et l'identification des irritants

Personnaliser la relation client et mesurer sa performance opérationnelle permettent par exemple de sans cesse adapter l'application franprix lancée en 2017 (possibilité de recevoir de nouvelles offres personnalisées tous les jours, etc.).

Cela permet également de faciliter le quotidien des conseillers afin d'apporter une réponse personnalisée, accélérée, ce qui nécessite d'avoir accès immédiatement à tout l'historique du client. Ce dernier est urbain, pressé et exigeant.

Les principaux enjeux pour franprix

✓ **Remettre le client au coeur de la stratégie :**

plan de transformation sur 3 ans

✓ **Développer la relation client BtoC :**

programme de fidélité + diversification des canaux



Les 4 objectifs du projet



Besoin de réunir les différentes composantes de son service client (service client fidélité, service client consommateur et service client application e-commerce) sous une seule plateforme

Centraliser l'ensemble des points de contact : réduire la complexité de prise de contact des clients sur les différents canaux de communication existants (courrier, téléphone, mail, chat) augmenter la réactivité et le suivi des demandes



Permettre un accès rapide en vision 360° sur les clients : une meilleure connaissance des clients et des indicateurs de performance et de satisfaction

Gérer d'une manière simplifiée les demandes clients : création, transfert et gestion des demandes (affectation, priorité de traitement ...)



10 fonctionnalités pour améliorer la personnalisation et l'affinité client



Intégration omnicanal



Processus métiers internes



Catégorisation des demandes clients



Modèles de réponses clients



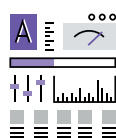
Répartition des demandes par compétence métier des agents



Escalade interne/externe



Répartition des files de demandes en fonction de règles définies



Intégration de vos jours et heures d'ouverture



Supervision des files de demandes et des agents



Fiche client 360°

La gestion du projet, facteur clé de succès

"Les bénéfices je les ai vus surtout dans l'approche projet, dans l'état d'esprit que j'ai pu retrouver à la fois chez Axialys et chez easiware. Ce qui a fait le succès de ce projet, c'est le côté pragmatique, essentiel, de simplicité et de disponibilité."



Arthur CARON,
Responsable de l'excellence opérationnelle

-  **20 personnes** utilisent Axialys et easiware au quotidien
-  **2 mois** de projet
-  **4 modules** déployés
-  **8 canaux centralisés**
-  **1 couple de partenaires pour la relation client** : easiware pour l'omnicanal et Axialys pour la téléphonie

Le choix des outils & les bénéfices associés



"Lorsque nous avons décidé de nous équiper en 2018, nous avons choisi **easiware pour sa plateforme de gestion de la relation client facile d'utilisation et agile**. easiware est composé d'une équipe à l'écoute des besoins de franprix.

C'est en sus une **entreprise française et proche de ses clients**, à l'image de notre enseigne.

Ce partenariat s'est accompagné d'un **déploiement rapide**, en 3 mois. Pour moi, easiware est une entreprise innovante, qui va vite et embarque les nouveautés pertinentes de son secteur au profit de ses clients. Un exemple : ils ont récemment mis en place une plateforme de e-learning, easiAcademy, qui permet d'utiliser au mieux toutes les fonctionnalités mises à disposition.

Associée au service de téléphonie Axialys, qui permet de reconnaître les clients et optimiser la répartition des volumes d'appels, l'enseigne peut ainsi **assurer un service toujours plus rapide et personnalisé.**"



Victoire MOLARD
Responsable service clients

"Pour développer l'affinité avec nos clients, il était primordial pour nous de **proposer à nos clients un canal de contact téléphonique.**

L'activité téléphonique correspond à **20% des interactions** entre les clients et notre service client. Avoir une solution fiable, performante et agile est donc primordiale pour franprix.

La **solution d'Axialys** m'a apporté de la **visibilité sur l'activité de mon équipe** : je peux superviser en temps réel et orienter le travail de mon équipe.

Nous faisons désormais face aux **pics d'affluence de manière sereine**. De plus, l'outil d'Axialys est **facile à prendre en main**, ce qui est un vrai plus dans l'adoption de l'outil par les agents : **intégré dans easiware, il est facile d'utilisation.**

En tant que Responsable Service Clients, avoir un outil agile était un critère non négociable : avec Axialys, je peux modifier en temps réel mes configurations en quelques clics."

"Franprix souhaitait professionnaliser son service client avec des outils performants et ce, rapidement : les solutions Axialys et easiware ont été déployées en deux mois. Le succès d'un tel projet ? Une implication totale des équipes Franprix dans le projet, une collaboration sans faille avec les équipes d'easiware, et la volonté d'Axialys de construire une relation à long terme avec ses clients, basée sur la confiance et sur notre capacité à évoluer avec eux"



Adrien TOULEMONDE,
Head of Customer Success



"Nous avons eu le plaisir de relever un véritable défi auprès de Franprix : mutualiser leurs équipes service client afin d'obtenir une véritable relation client en omnicanal, efficace et source de satisfaction pour les consommateurs. Ce projet a également permis de mettre en lumière la puissance du partenariat Axialys x easiware, où téléphonie et plateforme de gestion de la relation client s'accordent à merveille pour les marques qui souhaitent être à la hauteur des exigences de leurs clients"

Raphaëlle BÉGUINEL,
Head of Marketing and Communication

easiware permet aux marques et acteurs publics de gérer et de personnaliser leur relation client au quotidien. Cette plateforme SaaS française permet de centraliser et de consolider la connaissance client, de traiter efficacement les demandes entrantes, de piloter la satisfaction client et d'offrir aux clients d'une marque une expérience mémorable de bout en bout, sur tous les canaux.



Axialys est une société techno, labellisée FrenchTech, qui fournit aux PME, ETI et Grands Comptes une suite logicielle SaaS permettant de gérer de manière efficace, intuitive et dans le cloud son système téléphonique et sa relation client.

CONTACT



Alexandra BLAIN
Head of Sales & Marketing

✉ ablain@axialys.com
☎ 06.25.50.80.92



Matthieu ZAYAT
Head of Sales

✉ matthieu.zayat@easiware.fr
☎ 06.70.89.23.23

