



Smartbox

Smartbox®,
le n°1 des coffrets cadeaux

En avril 2003, Pierre-Edouard Stérin s'inspire de la société belge Weekendesk, pour lancer en France le concept des coffrets cadeaux. Poursuivant son ascension, Weekendesk France rachète en 2007 la société belge initiatrice du concept et se rebaptise Smart&Co, donnant ainsi naissance au n°1 européen du marché des coffrets cadeaux.

Pour répondre à son développement international, l'activité coffret cadeau de Weekendesk change de nom en septembre 2007, et devient Smartbox®. Leader dans le secteur des loisirs prêts à offrir, Smartbox® est désormais présent dans 16 pays du monde, et a réalisé un volume d'affaires total de 242 millions d'euros en 2008 (dont 154 millions d'euros sur le territoire français). Réalisant une forte croissance depuis ses débuts, Smartbox® ambitionne de se positionner comme la référence mondiale des coffrets cadeaux.

L'enjeu

Externaliser une partie de la relation client pour se recentrer sur son cœur de métier

Dans quel contexte avez-vous fait appel à Webhelp ?

Séverine Lechat, Responsable Service Client de Smartbox
Smartbox a connu une croissance exponentielle depuis sa création. Avec un chiffre d'affaires prévisionnel 2008 en progression de 50%, il était nécessaire de redimensionner le Service Clients pour pouvoir répondre aux attentes de nos clients. Nous avons deux options : soit embaucher pour

redimensionner le service client en interne, soit externaliser une partie des appels entrants. Nous avons choisi de nous concentrer sur notre cœur de métier, et de confier à un prestataire la gestion des appels de premier niveau ne nécessitant pas d'accès aux outils et à la base de données Smartbox.



Séverine Lechat
*Responsable Service Client
Smartbox*

Forte d'une expérience de 7 ans à la tête des services clients et support d'ING Direct, Séverine Lechat rejoint Smartbox en 2008 pour restructurer le Service Clients. Sa mission consiste notamment à déployer les outils techniques et à définir les pratiques managériales. Lors de ses expériences précédentes chez Expédia Corporate Travel, ING Direct et chez un grand VPCiste, Séverine a participé au déploiement de centres d'appels, tant dans la dimension technique (déploiement d'applications CRM et de serveurs vocaux interactifs) que managériale (missions de formation, de recrutement et de gestion des compétences) en France et à l'étranger.

Comment avez-vous procédé pour effectuer votre choix parmi l'ensemble des prestataires du marché ?

SL : Webhelp avait déjà géré pour Smartbox le pic d'activité de la période de Noël 2007. Nous avons été très satisfaits de la réactivité et de la flexibilité de la prestation dans ce contexte de forte saisonnalité. L'équipe qui avait pris en charge notre campagne connaissait déjà notre société et nos produits, et nous savions pouvoir compter sur une mise en œuvre rapide. C'est en toute sérénité que nous avons décidé de leur faire confiance à nouveau.

Pouvez-vous nous décrire le dispositif mis en œuvre par Webhelp pour Smartbox ?

SL : Nous avons commencé par confier à Webhelp 40% du flux des appels entrants. Ces appels portaient principalement sur des demandes d'informations générales sur les coffrets Smartbox et sur la politique d'échange. Webhelp a fait preuve d'une efficacité exceptionnelle dans la gestion de la montée en charge.

Il ne s'est écoulé qu'un mois entre le premier contact et la mise en production ! Forts de cette expérience concluante, nous avons par la suite chargé Webhelp de gérer la vente de coffrets par téléphone. Webhelp a progressivement pris en charge des typologies d'appels plus complexes et gère, depuis peu, une partie du traitement de mails (typologies d'avant vente et procédures d'échange).

Quelles sont les retombées des campagnes menées par Webhelp ?

SL : Suite à l'externalisation d'une partie des flux d'appels entrants chez Webhelp, nous avons vu une nette amélioration de la qualité de service avec un taux d'appels pris en forte croissance. Nous avons également exploité les données clients issues de ces opérations, notamment grâce au CFE (Customer Feedback Experience) mis en œuvre par Webhelp qui permet d'exploiter au mieux les remontées terrain.

“ *Nous avons vu une nette amélioration de la qualité de service avec un taux d'appels pris en forte croissance.* ”

Les plus Webhelp

Les équipes Webhelp ont rapidement acquis une forte expertise métier, et ont ainsi mis en place un discours client efficace. Nous apprécions tout particulièrement la capacité d'adaptation de Webhelp, sa faculté de déployer très rapidement des processus pertinents et pérennes ainsi que la dimension conseil de nos interlocuteurs.