



**OTOMatique remporte de nouveaux
contrats grâce aux services accueil 24/7
Inbound de Global360**



CLIENT

OTOMatique

SECTEUR

Industrie

TAILLE

5 sites

OTOMatique vend et installe des portes automatiques dans toute la France.

Désireux de remporter de nouveaux marchés sur lesquels ils ne pouvaient pas répondre, ils sont à l'écoute de toute offre leur permettant de rendre leur service de support plus réactif et opérationnel.

GLOBAL360 a proposé son offre d'Inbound téléphonique, afin de proposer une solution de support de niveau 1 accueil 24/7 avec un seul point d'entrée téléphonique et après un 1^{er} audit de panne ouvrant des tickets d'intervention, facilitant le travail des techniciens de OTOMatique.

Comment assurer un taux de réponses rapides et 24/7 ainsi qu'une qualité d'analyse technique de niveau 1

GLOBAL360, c'est où vous voulez, quand vous voulez

L'association parfaite de notre outil technologique et de la performance humaine de nos SuperAgents nous permet de répondre aux besoins de vos clients en cas d'imprévu, quelque soit l'heure ou le jour de la semaine par un simple appel téléphonique.

Un support assisté par intelligence artificielle

Conçu pour répondre aux entreprises de toutes tailles, Inbound360 s'adapte à votre équipe et à vos process pour proposer une solution en phase avec vos équipes.

1. Réponse à tous les appels, analyse technique et complétude d'un formulaire sauvegardé et transmis au technicien
2. Création d'un ticket à destination des équipes SAV ajouté du compte rendu de l'appel client

Cela permet à GLOBAL360 de proposer une expérience d'accueil personnalisée à tous vos clients, tout en gardant des statistiques d'incidents fiables permettant de générer des rapports techniques mensuels.

+25 %

De temps de
réactivité gagné

+100 %

Techniciens
satisfaits

Des tickets adaptés à votre structure et à vos process SAV

Cf capture

« Nous détenons enfin une vraie solution disponible à toute heure, merci aux SuperAgents de Global360 »

OTOMatique

Gérant
Alain OTO

Une optimisation du temps de traitement des litiges

Inbound360 est mise en place sur le canal voix à numéro unique 0800 des établissements, libérant un temps de travail effectif facilement quantifiable.

L'effet est immédiat avec une concentration maximale du personnel sur son activité principale, une amélioration de la qualité d'accueil client physique et un taux d'erreur diminué, de part la concentration du personnel à sa fonction première : Le support technique de niveau 2.

Les résultats obtenus grâce à Inbound360

En optimisant les canaux d'appel SAV, OTOMatique a diminué son taux de réaction face à des situations complexes de 25%.

Enfin, un indicateur non mesurable mais réel, le personnel déchargé du contact direct et parfois agressif du client dans une situation inconfortable, a permis d'améliorer les conditions de travail des agents SAV de l'entreprise.



GLOBAL360 accompagne les entreprises dans l'optimisation opérationnelle de leur canaux de communications et taux de réponses clients. Nos offres Inbound360 et Outbound360 vous permettent de couvrir l'intégralité de la communication client, qu'elle soit entrante ou sortante. La technologie fait partie de l'ADN de GLOBAL360, c'est pour cette raison que nous sommes dotés du meilleur outil OMNISCANAL, résolument tourné vers l'intelligence artificielle au service de nos SuperAgents. Les réponses apportées à vos clients sont ainsi humanisées et cohérente avec votre déontologie et vos produits ou services. L'agence compte aujourd'hui des bureaux à Paris, Toulouse et Porto.