

ÉTUDE DE CAS CLIENT

SFR BUSINESS TEAM, 1^{ER} OPÉRATEUR CERTIFIÉ QUALICERT



Business Team

Faire équipe avec vous

SFR BUSINESS TEAM, OPÉRATEUR DE CONFIANCE

SFR Business Team accompagne chaque entreprise pour lui offrir le meilleur du monde numérique et répondre aux enjeux de compétitivité de chacun.

Notre catalogue d'offres innovantes et convergentes couvre l'ensemble des besoins des entreprises :

- téléphonie fixe et mobile ;
- accès Internet, VPN fixe & mobile ;
- hébergement informatique ;
- conferencing et travail collaboratif ;
- solutions centres d'appels.

Nous couvrons l'ensemble du territoire par notre organisation commerciale :

- 250 ingénieurs commerciaux Vente Directe spécialisés par secteur d'activité et dédiés aux grandes entreprises ;
- 850 ingénieurs commerciaux dans notre réseau de distribution accompagnent les Entreprises.

En cas de besoin, notre Service Client traite toutes les demandes administratives et techniques de nos clients. Enfin, nous mettons à la disposition de tous nos clients un Extranet sécurisé et personnalisé, permettant de retrouver toutes les informations utiles.

Cet accompagnement est porté par chaque collaborateur au travers de nos valeurs que sont l'audace, la simplicité et l'engagement pour apporter à nos clients :

- l'innovation constante et la fiabilité de nos produits pour favoriser la croissance de leur activité ;
 - la disponibilité, la proximité et l'écoute du service client ;
 - le respect de nos promesses clients.
- « Faire équipe avec vous », c'est placer la satisfaction de nos clients au cœur de nos métiers.
- une information régulière sur le déploiement des solutions fixes ;
 - un service clients 100% dédiés aux entreprises ;
 - des services personnalisés pour une gestion simple des télécoms ;
 - une facturation fiable ;
 - un support assuré en cas de perte/vol ;
 - une éco-attitude pour un développement durable.

OBJECTIFS

La certification Qualicert constitue une étape majeure de la stratégie de fidélisation et de développement. Elle nous engage tout au long du parcours client pour viser l'excellence de la qualité de service et elle valorise l'implication et le savoir-faire des collaborateurs au service du client.

Cette certification s'inscrit dans la démarche continue d'amélioration de nos activités pour assurer l'efficacité de nos processus et apporter une offre de service fiable sur laquelle nos clients peuvent compter.

LA CERTIFICATION QUALICERT

SFR Business Team est le seul opérateur Entreprises à s'engager sur l'ensemble de sa relation client pour la totalité de ses offres et produits.

Le référentiel élaboré avec SGS permet d'assurer à nos clients notamment les points suivants :

- une relation commerciale de qualité ;

Nos engagements sont basés sur l'ensemble des démarches de satisfaction client et des outils de pilotage de la qualité.

DESCRIPTIF DU PROJET

La Direction Générale avait une forte volonté de capitaliser toutes les démarches de progrès existantes en mobilisant tous les acteurs concernés par la Relation Client.

Le référentiel a été rédigé en 9 mois de façon concertée et collaborative avec l'ensemble des directions opérationnelles de SFR Business Team et SGS ICS.



L'adaptation de nos offres aux évolutions des besoins de nos clients nous amène à réviser régulièrement le référentiel et le périmètre de certification avec SGS ICS dans le but d'améliorer et consolider la qualité de l'ensemble de notre relation client.

En interne, cette démarche mobilise le personnel autour d'objectifs concrets assurant ainsi une qualité de service homogène.

BÉNÉFICES

Pour nos clients, cette certification démontre la prise en compte de leurs attentes dans des engagements de service sécurisants et communiqués.

Pour nos équipes, la démarche concrétise et rend factuel le niveau de performance du service délivré aux clients.

Pour les managers, cette dynamique avec des règles du jeu claires et auditées par un organisme indépendant est un outil fédérateur et concret de différenciation.

L'EXPÉRIENCE SGS

Nous avons choisi SGS en tant que leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification.

Le contrôle extérieur et indépendant du respect de nos engagements est essentiel. Cette vision annuelle nous permet de prendre du recul sur nos activités.

TÉMOIGNAGE

Pierre-Yves Rallet
Directeur de l'Expérience Client SFR
Business Team

Laurence Vallon
Responsable Qualité SFR Business
Team

ADRESSE

SFR BUSINESS TEAM

12-14 rue de la Verrerie
92190 Meudon

www.sfrbusinesssteam.fr

SGS ICS

29 Avenue Aristide Briand
94111 Arcueil Cedex
t 01 41 24 83 02
f 01 41 24 84 52

fr.certification@sgs.com

www.fr.sgs.com/certification

www.qualicert.fr

SGS EST LE LEADER MONDIAL DE L'INSPECTION, DU CONTRÔLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION. RECONNUE COMME LA RÉFÉRENCE MONDIALE EN TERMES DE QUALITÉ ET D'INTÉGRITÉ, SGS EMPLOIE 64 000 COLLABORATEURS, ET EXPLOITE UN RESEAU DE PLUS DE 1250 BUREAUX ET LABORATOIRES A TRAVERS LE MONDE.

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS