

*free* **PRO**

**Free Pro se transforme  
au service de ses clients**

# Free Pro se transforme au service de ses clients

Il y a ceux qui en parlent, et il y a ceux qui agissent. La collaboration entre Free Pro et Keyrus représente un parfait exemple d'engagement en faveur de la gestion de la Relation Client. Free Pro, filiale B2B du Groupe iliad, a fait appel à l'expertise de Keyrus pour intégrer une solution CRM avancée afin d'améliorer la satisfaction de ses clients et l'efficacité de ses opérations. Ensemble, ils ont déployé la solution Zendesk, afin de permettre une amélioration continue de la manière dont Free Pro interagit avec ses clients.

## Bousculer l'ordre établi du B2B

Free Pro, filiale dédiée aux entreprises du Groupe iliad (maison mère de Free), répond aux besoins télécom, IT, cloud et cyber des petites, moyennes et grandes entreprises. Avec ses 2 gammes de produits : les Solutions XPR, à destination des ETI / grands-comptes d'un côté, et les Offres PRO, à destination des TPE/PME de l'autre.

La mission de Free Pro est de bousculer l'ordre établi du B2B en offrant le meilleur de Free (expertise, infrastructures, réseau, service client...) au juste prix.

Free Pro gère toute la chaîne de valeur des données des organisations, de leur collecte à leur transport et de leur sécurisation à leur hébergement, et se positionne comme un partenaire de confiance pour les entreprises de toutes tailles.

Les valeurs fondamentales de Free Pro sont l'expertise, la simplicité et la proximité. Avec plus de 20 ans d'expérience, Free Pro assure un service de qualité à ses clients. La simplicité se reflète dans la facilité d'utilisation et de mise en œuvre de leurs offres et solutions, tandis que la proximité est assurée par une présence géographique étendue avec 10 agences en France et des infrastructures locales, notamment des data centers à Lyon et Marseille.



## Mesurer la satisfaction, outiller les équipes du Centre d'Expertise Client PRO

Avec l'extension rapide du parc clients ces dernières années, les équipes du Centre d'Expertise Client PRO de Free Pro ont cherché à collaborer avec de nouveaux outils afin de toujours satisfaire les clients dans leurs différentes requêtes.

Pour répondre à cette nouvelle dynamique et optimiser la gestion de la relation avec ses clients, Free Pro avait besoin d'une solution robuste capable de gérer un volume croissant de demandes tout en améliorant la satisfaction et la fidélisation des clients. L'objectif principal était d'adopter une solution qui non seulement centralise les communications avec les clients, mais qui permette aussi de mesurer la satisfaction client et de fournir des outils modernes et efficaces aux équipes de support.

Les besoins initiaux de Free Pro étaient multiples :

- **Gestion centralisée des demandes clients** ; il fallait un outil capable de centraliser et de suivre toutes les interactions avec les clients sur plusieurs canaux, y compris le téléphone, les emails et les tickets de support.
- **Amélioration de la productivité**, afin de réduire le temps de traitement des demandes et améliorer la fluidité des processus internes grâce à l'automatisation et à une interface utilisateur intuitive.
- **Satisfaction client** : mettre en place des outils de mesure de la satisfaction client pour évaluer et améliorer constamment la qualité du service.
- **Modernisation des outils de communication** et intégrer des canaux de communication modernes et adaptés aux attentes des clients actuels.

Pour atteindre ces objectifs, Free Pro a choisi de déployer la solution Zendesk et a confié à Keyrus l'intégration et la personnalisation de cette solution. Le projet visait non seulement à moderniser les outils de Free Pro, mais aussi à créer un environnement de travail plus agréable et productif pour les collaborateurs, favorisant ainsi leur bien-être et leur efficacité.

“ Free Pro souhaitait créer **un environnement de travail plus agréable et productif** pour les collaborateurs, favorisant ainsi leur bien-être et leur efficacité. ”

## Relever tout un ensemble de défis

Avant l'intégration de Zendesk, Free Pro faisait face à plusieurs défis majeurs. Les outils de gestion client utilisés ne répondaient plus totalement aux besoins croissants de l'entreprise. Ils n'étaient plus totalement adéquats pour mesurer la satisfaction client, ce qui rendait difficile l'évaluation et l'amélioration des services offerts.



## Une grande flexibilité et une capacité d'adaptation

La mise en œuvre d'une nouvelle solution CRM n'est jamais sans défis. Parmi les principaux obstacles rencontrés, il y avait la coordination des équipes de Free Pro et de Keyrus.

La synchronisation des plannings et des ressources a nécessité une grande flexibilité et une capacité d'adaptation. Les besoins évolutifs de Free Pro ont également imposé des ajustements constants tout au long du projet.

La formation des équipes et l'adoption de la nouvelle solution ont représenté un autre défi. Il était important que les conseillers relation clients soient à l'aise avec Zendesk pour garantir une transition fluide et efficace. Enfin, l'intégration des différents canaux de communication dans une seule plateforme a nécessité une planification minutieuse et une gestion rigoureuse du changement.

## Les étapes clés du projet

Face aux défis rencontrés, Free Pro a choisi Zendesk comme solution CRM pour sa flexibilité et sa capacité à centraliser les communications client. La solution Zendesk a été déployée en tenant compte des spécificités et des besoins de Free Pro, avec une personnalisation poussée pour maximiser son efficacité.

Le projet a suivi plusieurs étapes clés :

1. **Planification et analyse des besoins** : identification des besoins spécifiques de Free Pro et définition des objectifs du projet.
2. **Développement et personnalisation** : personnalisation de Zendesk pour répondre aux exigences particulières de Free Pro, en intégrant les différents canaux de communication.
3. **Déploiement et formation** : mise en place de la solution et formation des équipes pour assurer une utilisation optimale.
4. **Support et ajustements** : assistance continue et ajustements nécessaires en fonction des retours des utilisateurs et des performances observées.

Keyrus a introduit plusieurs innovations pour améliorer l'efficacité du support client chez Free Pro. Parmi ces innovations, l'automatisation des processus a joué un rôle clé. De nombreuses tâches manuelles ont été automatisées, réduisant ainsi le temps de traitement des demandes et les risques d'erreurs. L'interface utilisateur a été simplifiée et optimisée, permettant aux conseillers de travailler plus efficacement dans un environnement centralisé.

## Des améliorations significatives et un beau ROI

La mise en œuvre de Zendesk a permis d'obtenir des améliorations significatives :

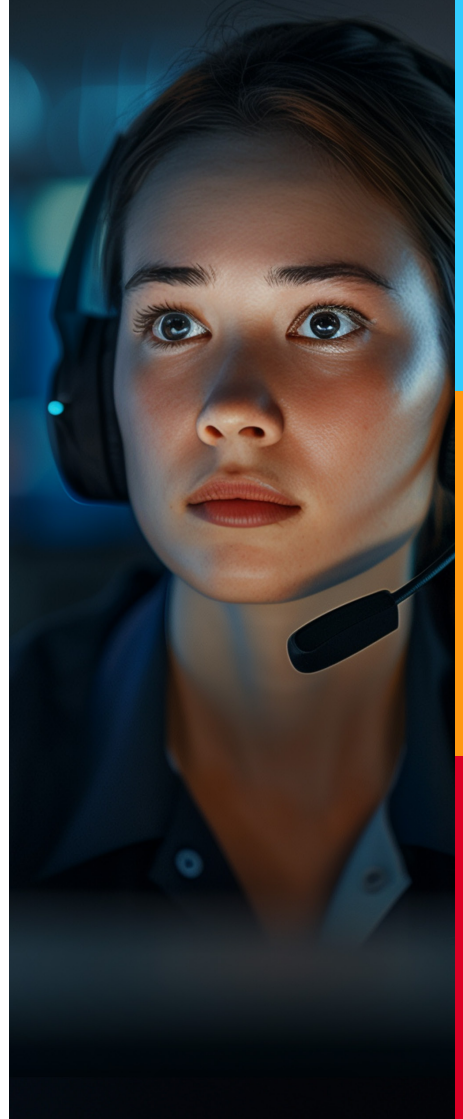
- **Gains en productivité** : les conseillers Relation Client de support ont pu réduire le temps de traitement des demandes, grâce à une interface intuitive et des processus automatisés
- **Amélioration de la satisfaction client** : les clients bénéficient désormais d'un service plus rapide et plus efficace, avec un accès instantané aux informations et une résolution plus rapide de leurs problèmes.
- **Mesures de performance** : des outils de mesure de la satisfaction client ont été intégrés, permettant à Free Pro de suivre et d'améliorer constamment la qualité de son service.

Le projet a généré des gains significatifs en efficacité opérationnelle et en satisfaction client. Désormais les conseillers peuvent se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Les gains en productivité et les améliorations de la satisfaction client se traduisent par un retour sur investissement positif pour Free Pro.

## Des perspectives d'innovation dans la Relation Client !

Free Pro et Keyrus envisagent plusieurs extensions et améliorations futures de la solution Zendesk. Des fonctionnalités supplémentaires seront explorées pour enrichir l'expérience client et optimiser les opérations internes.

La vision de Free Pro pour les années à venir est de continuer à innover dans le domaine de la Relation Client.



(( Les conseillers Relation Client  
ont pu **réduire le temps de  
traitement des demandes**,  
grâce à une interface  
intuitive et des processus  
automatisés. ))

## Vous avez trouvé ce cas client éclairant ?

Vous souhaitez sûrement lire aussi :

### Customer Care Playbook

*Customer Care* explore la transformation de la relation client dans le secteur du retail grâce à l'intelligence artificielle et la technologie innovante. Ce playbook, réalisé en partenariat avec Zendesk, montre comment l'IA améliore la rapidité et la personnalisation des interactions, créant des expériences immersives et conversationnelles. Il souligne aussi l'importance d'une marque employeur solide et d'une expérience de travail personnalisée pour les collaborateurs. À travers des exemples concrets, il démontre comment les solutions IA peuvent augmenter la satisfaction client tout en intégrant émotion et humanité, invitant les acteurs du retail à adopter ces innovations pour un futur où technologie et humanité s'harmonisent.



SCAN ME

Quelles sont les 3 idées principales ?

1. **Transformation de la Relation Client grâce à l'IA** : l'intelligence artificielle et les technologies innovantes transforment la relation client dans le retail en rendant les interactions plus rapides, personnalisées et immersives.
2. **Importance de l'Expérience Collaborateur** : le playbook met en lumière la nécessité d'une marque employeur solide et d'une expérience de travail personnalisée pour les collaborateurs, soulignant que la satisfaction des employés contribue directement à une meilleure relation client.
3. **Intégration de la dimension humaine** : malgré l'essor des technologies, il est indispensable de maintenir une dimension humaine et émotionnelle dans les interactions client pour renforcer la connexion et la satisfaction, démontrant que l'innovation technologique et l'humanisation peuvent coexister harmonieusement.





Free Pro, filiale B2B du Groupe iliad, offre le meilleur de Free aux entreprises. Innovation, prix, liberté, service client, infrastructures, Free Pro répond aux besoins télécoms, IT, cloud et cybersécurité de toutes les entreprises, de la TPE au grand groupe, de la PME aux organisations publiques. Expert de la connectivité et de la donnée depuis plus de vingt ans, Free Pro gère toute la chaîne de valeur des données des organisations, de leur collecte à leur transport et de leur sécurisation à leur hébergement.

Free Pro apporte des solutions simples aux problématiques les plus complexes des entreprises et leur fournit au juste prix les meilleures technologies sécurisées de connectivité et de cloud. Free Pro garantit aussi un service de proximité, partout en France, pour être au plus près des besoins des clients et nouer avec eux une véritable relation de confiance. Aujourd'hui, Free Pro concourt à l'accélération numérique de plus de 60 000 entreprises et organisations publiques.

Acteur international du conseil et des technologies, Keyrus a pour mission de donner du sens aux données, en révélant toute leur portée, notamment sous un angle humain.

Parce que ce ne sont pas tant les données elles-mêmes qui importent, mais les opportunités que nous pouvons développer en les apprivoisant vraiment, nous nous efforçons constamment de comprendre les objectifs que nos clients souhaitent atteindre. Nous explorons et mesurons les comportements, nous les comprenons et les traduisons en un résultat concret. Nous donnons un sens aux réalités que les données portent afin d'aider nos clients à prendre des décisions plus efficaces.

Les données, qu'elles soient grandes, petites, humaines, complexes, historiques ou prospectives, n'ont de sens que lorsqu'elles sont utilisées pour développer les expériences, affiner la compréhension du quotidien et prendre les meilleures décisions.

Notre proposition de valeur est fondée sur cinq grands groupes de services, chacun comprenant des offres multiples :

- **Automatisation et intelligence artificielle** : nous fournissons à nos clients les moyens d'améliorer leur productivité et leur précision sur l'ensemble de leurs processus, afin de se concentrer sur le travail à plus forte valeur ajoutée.
- **Expérience numérique centrée sur l'humain** : la relation avec les clients et l'engagement des collaborateurs constituent deux des plus grands contributeurs au succès global des entreprises. Nous aidons les entreprises à imaginer et à créer des expériences numériques multimodales et fluides pour atteindre leurs objectifs.

- **Mise en œuvre des données et des analyses** : les données sont une clé incontestable du succès pour les entreprises. Lorsqu'elles sont utilisées intelligemment, elles ouvrent des opportunités uniques pour faire face aux défis actuels et futurs. Nous permettons aux organisations de déployer tout le potentiel de leurs données : nous mettons la science des données au profit du développement de l'entreprise.
- **Cloud et sécurité** : le Cloud et les plateformes numériques ont le potentiel de révolutionner la façon dont les données sont transformées en valeur, tout en portant l'extensibilité et la flexibilité à un niveau supérieur. Nous sécurisons l'ensemble de vos données et veillons à ce qu'elles soient protégées et confidentielles.
- **Transformation et innovation** : pour prospérer dans l'écosystème actuel, chaque entreprise doit non seulement accélérer sa transformation numérique, mais aussi acquérir des compétences pour stimuler son adaptabilité, sa résilience et sa compétitivité. Nous aidons nos clients à se transformer avec succès pour développer un meilleur futur.

S'appuyant sur l'expérience cumulée de plus de 3 500 collaborateurs et présent dans 27 pays sur 4 continents, Keyrus est l'un des principaux experts internationaux en matière de données, de conseil et de technologie.

Pour en savoir plus : [www.keyrus.fr](http://www.keyrus.fr)

**Jean-Philippe CLAIR**  
Directeur Marketing, Communication & Expérience client  
[jean-philippe.clair@keyrus.com](mailto:jean-philippe.clair@keyrus.com)