



British Gas



Cardiff (Pays de Galles), Royaume-Uni

La société

British Gas, du groupe Centrica, fournit du gaz, de l'électricité et des services de réparation à des millions de clients de l'Écosse, du Pays de Galles et de l'Angleterre. La société est d'ailleurs l'un des plus grands fournisseurs d'énergie et de services domestiques du Royaume-Uni.

British Gas a été officiellement créée en 1972, mais son histoire remonte aux années 1940 lorsqu'elle s'appelait "The Gas Board".

La foi dans le service au client

La société, résolue à assurer un service de la plus haute qualité à ses clients, emploie dans ses centres d'appels du Royaume-Uni plus de 5 000 personnes, dont le mandat est de répondre aux clients sans délai et d'offrir aide et conseil avec efficacité et précision.

Chaque année, British Gas dépense au-delà de 30 millions £ pour recruter et former des agents de service à la clientèle.

La société a créé un centre de formation, l'*Academy of Customer Excellence*, afin de promouvoir de meilleures pratiques et de mieux faire partager les connaissances. Son programme novateur a grandement amélioré la manière dont la formation était conçue et dispensée chez British Gas.

Formation des agents et suivi des appels

Quand elle a appris l'existence du système *SmartContact Center*, British Gas a tout de suite organisé un essai de trois mois pour l'évaluer et en quantifier les effets sur son exploitation.

L'essai a été mené sous surveillance, dans le but de comparer le rendement de deux équipes de 14 agents, l'une recourant aux méthodes classiques de formation et d'encadrement et l'autre utilisant le système *SmartContact Center*.

« Nous sommes convaincus que le système *SmartContact Center* nous a beaucoup aidés dans la gestion de notre personnel.

« Les chiffres parlent d'eux-mêmes : moins d'agents ont abandonné pendant leurs trois premiers mois, et nous avons gagné et fidélisé plus de clients. »

British Gas a installé le SCC à plus de 280 postes d'agents sur les 1 400 que compte son centre d'appels de Cardiff, au Pays de Galles.

Le système sert aussi bien à la formation initiale des recrues qu'aux séances de rafraîchissement des connaissances que suivent périodiquement les agents d'expérience.

SMART CONTACT CENTER

www.smartcontactcenter.com

ROBOTEL
3185, rue Delaunay
Laval (Québec)
CANADA H7L 5A4

☎ +1 (450) 680-1448
+1 (800) 680-1448
☎ +1 (450) 680-1928
✉ sales@robotel.com