



# Témoignage client



# Témoignage client

Tom Tardieux – Ocean Call Group



**OCEANCALL**  
GROUP



**Tom Tardieux**  
Directeur du développement associé

## 1/ Qui êtes-vous en quelques mots ?

OceanCall est un groupe français d'externalisation de la gestion de la relation client et des processus métiers. Fondée il y a 15 ans, l'entreprise a été rachetée et restructurée par Benoît Foillard et ses équipes en 2017, ce qui lui a rapidement permis d'afficher une croissance à trois chiffres. Le groupe ambitionne de se développer bien au-delà de ses 4 sites de production (France, Serbie, Madagascar, Ile Maurice) avec 800 collaborateurs et une production 24/7 en plus de 20 langues.

Oceancall Group offre tout un panel de services : relation client, télésecrétariat médical, Back Office, développement commercial, modération, gestion de contenu, recouvrement, etc...

## 2/ Quels sont vos enjeux sur 2021 ?

Notre priorité est d'accompagner notre croissance tout en préservant notre agilité et la proximité client. Pour concurrencer les acteurs principaux du marché, OceanCall a décidé de prioriser la qualité délivrée ainsi que la rentabilité délivrée à nos clients.

# Témoignage client

Tom Tardieux – Ocean Call Group



**OCEANCALL**  
GROUP

## 3/ Pourquoi avoir fait le choix du Quality Monitoring ?

Pour les entreprises, mesurer leur efficacité opérationnelle est naturel et normé par des KPI's qui répondent à des standards du marché. Bien que la qualité soit un indicateur régulièrement mis en avant et considéré comme incontournable, il n'est pas systématiquement piloté.

La solution de Quality Monitoring proposée par Hubicus est un outil très efficace. Notre groupe a fait le choix gagnant de mettre à disposition de nos clients cet outil de pilotage, leur permettant ainsi d'apprécier objectivement la prestation globale délivrée. De notre côté, nous évaluons dans cette application la performance individuelle de nos collaborateurs.

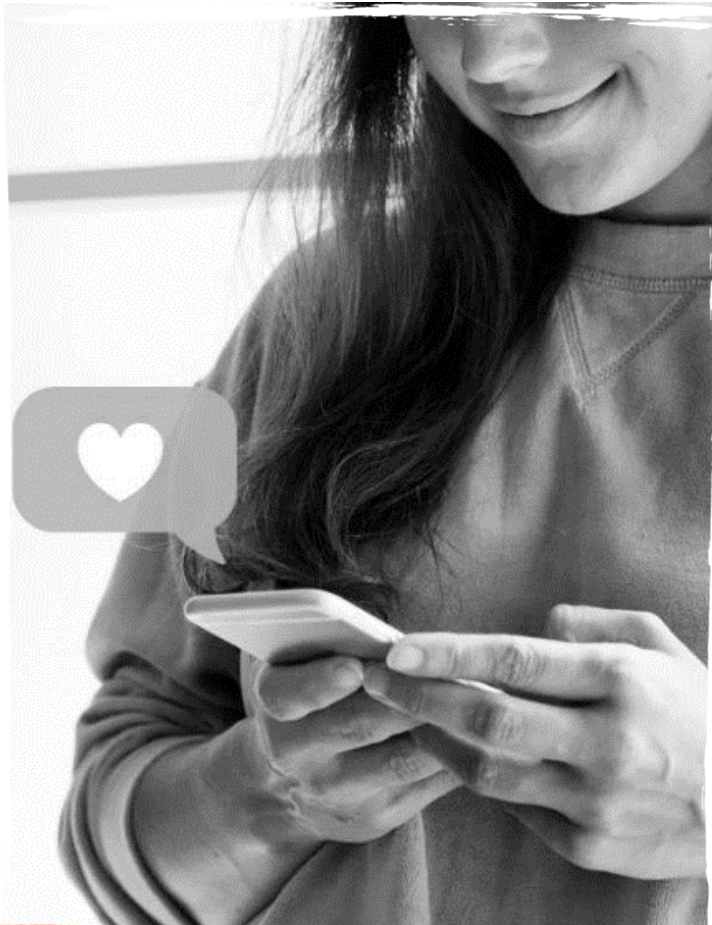
L'outil de Quality Monitoring nous aide à mettre en place des plans d'action, de formation et d'amélioration continue ciblés et efficaces.

# Témoignage client

Tom Tardieux – Ocean Call Group



**OCEANCALL**  
GROUP



## 4/ Quel serait le principal bénéfice de la mise en place du Quality Monitoring ?

Le bénéfice est différent en fonction des marchés mais à chaque fois mesurable en fonction du besoin client.

- Pour la partie Relation Client, l'implémentation du Quality Monitoring a permis une hausse de la satisfaction des clients finaux allant de 5% à 30%.
- Pour le développement commercial (télévente, prise de rendez-vous...), le taux de transformation a été amélioré d'environ 15%.

Dans tous les cas, l'uniformisation de la gestion de la qualité a permis d'appréhender les écarts et de pouvoir les résorber avec des actions correctives ciblées et efficaces.

## 5/ Quels sont vos prochains challenges dans le pilotage de la qualité ?

Le prochain chantier qualité est évidemment l'IA. Réussir à cibler intelligemment les chantiers sur lesquels nous devons nous concentrer, fournir de la data pertinente et rationaliser les tâches.





# hubicus

Groupe BVA

