

LES DÉFIS DE LA RELATION CLIENT DE DEMAIN

Fondée en 2006 par François Breuiller et Sylvain Ribeyron, FACYLE se positionne comme une société spécialisée dans les solutions de centre de contacts. Abordant avec proactivité les évolutions liées au service client, l'entreprise place aujourd'hui l'omnicanalité et l'exploitation des données au cœur de sa démarche. Focus.

Informations Entreprise : Monsieur Breuiller, quels sont, de votre point de vue, les bénéfices de l'approche omnicanal ?

François Breuiller : L'omnicanalité permet d'aborder la question de la relation prospect et client avec bon sens ! Aujourd'hui, tout un ensemble de canaux sont mis à notre disposition. Téléphone, mails, réseaux sociaux : la démarche consiste ici à unifier l'ensemble de ces alternatives afin d'enrichir la relation entre l'entreprise et le client, de la rendre plus complète et plus personnalisée.

À la clé ? Une augmentation de la satisfaction client, avec comme objectif de répondre au premier contact de manière personnalisée, que ce soit automatiquement ou via un conseiller - une meilleure connaissance des consommateurs en exploitant la donnée, au service de l'entreprise et des conseillers - et enfin, une fidélisation accrue. Sur ce dernier point, selon Aberdeen Group Inc., les entreprises qui proposent les stratégies omnicanales les plus puissantes fidélisent en moyenne 89 % de leurs clients, contre une moyenne de 33 % pour les entreprises privilégiant une approche plus classique.

En somme, nous pensons que, quel que soit le média utilisé par le client, la typologie de la demande, la segmentation du marché et tout autre critère, l'entreprise doit proposer à ses clients le plus simple et le plus optimal des parcours pour obtenir la réponse à sa demande.

I.E : Dans ce sens, quelle forme prend l'offre FACYLE ?

François Breuiller : Même si nous sommes éditeur de logiciel en proposant



François Breuiller

à nos clients des développements sur étagère ou extrêmement personnalisés, nous enfilons également la casquette d'intégrateur/revendeur de solutions. Ici, notre savoir-faire et nos partenariats de confiance nous permettent de mettre à la disposition de nos clients une boîte à outils dédiée.

Une approche opérationnelle, qui accompagne notre offre de conseil. De la théorie à la pratique, nous abordons l'ensemble du spectre de la relation client en adaptant notre offre en fonction des besoins, du véritable sur mesure ! Notre client est mal équipé et souhaite repartir d'une feuille vierge ? Nous allons créer pour lui un canal principal adapté à son secteur, que nous agrémenterons ensuite d'autres solutions. Une entreprise a seulement besoin d'améliorer l'écosystème déjà en place ? Nous lui proposons des solutions en mode SaaS afin de gagner en agilité, de profiter de dispositifs plus performants et plus modernes.

Bio Express

Avec plus de 20 ans d'expérience dans les métiers des technologies et de l'information, François est un passionné de l'innovation au service des clients et des utilisateurs.

Ingénieur INSA de formation, en 2000, il crée sa première entreprise IDYLIC pionnière dans l'édition de serveurs vocaux de nouvelle génération. Essentiel au parcours client, elle sera déployée au sein des centres de relation client des banques et assurances.

En 2004, il crée avec LUCYDE une alternative aux solutions de télécommunication existantes sur la base de logiciels open source et propose aux clients TPE/PME une solution de communication et de centre d'appels « tout en un ».

Fort de ces deux aventures humaines, il cofonde FACYLE en 2006 avec deux experts des technologies pour les centres de contacts où ils enchaînent des missions de développement, d'accompagnement, d'expertise et de formation pour de grands groupes autour du métier de la relation client.

En 2012, ils décident d'ouvrir le capital à d'autres experts de la Relation Client et constitue une ESN d'une trentaine de collaborateurs très spécialisée et reconnue dans ce domaine autour d'une mission commune : accompagner les entreprises à rendre ses parcours clients fluides et homogènes, sur tous les canaux de communication, en facilitant l'expérience des conseillers.

Comme évoqué précédemment, cette prise en compte globale est permise grâce aux différentes ententes que nous avons mis en place, en témoigne nos partenariats avec Genesys et Talkdesk.

I.E : Le marché souligne principalement le savoir-faire de FACYLE, conditionné par des valeurs fortes qui font votre singularité. Pouvez-vous préciser la chose ?

François Breuiller : Notre expérience de plus de 20 ans dans le domaine de la relation client nous permet en effet de rayonner sur le plan national. Nous apportons également un soin particulier à l'expertise et à la formation des collaborateurs, le but étant d'offrir la réponse la plus juste à nos clients, en fonction de leurs besoins. Les dernières technologies, en particulier l'intelligence artificielle, nous permettent d'exploiter les données



et de proposer des parcours clients personnalisés et homogènes, des services automatisés et d'apporter de l'aide contextuelle aux collaborateurs de nos clients dans le traitement des demandes en fonction du type de la demande, du média utilisé, de la connaissance de l'historique du client via le CRM, ...

Concernant nos valeurs, fiabilité et agilité sont les termes qui ressortent le plus. Nous sommes certes une petite société, mais nous ne cessons de progresser. Notre vision, basée sur la technique et le pragmatisme, nous a permis en quelques années de passer de 7 à 30 collaborateurs, avec un chiffre d'affaires de 4 millions d'euros sur le dernier exercice ; tout cela n'est qu'un début !

I.E : Quels sont vos projets ?

François Breuiller : Comme à l'accoutumée, notre objectif principal est de continuer à accompagner nos clients dans leur transformation numérique vers le Cloud, et notamment sur le segment des PME, souvent mal ou sous-équipées. Historiquement, notre focus se posait sur les grands comptes, mais avec les nouvelles technologies rendues plus accessibles, un nouveau champ des possibles s'ouvre aux petites et moyennes entreprises.

