



Electrolux

Electrolux s'engage pour le bien-être de millions de consommateurs, en leur proposant des expériences pour une vie plus saine et plus éco-responsable au quotidien. Leader des produits électroménagers, Electrolux place le consommateur au cœur de son développement. À travers son panel de marques reconnues, telles qu'AEG, Anova, Frigidaire, Westinghouse et Zanussi, Electrolux fabrique chaque année plus de 60 millions de produits à usage professionnel et domestique, dans plus de 150 pays.

Le challenge

Afin d'optimiser la planification et la répartition de ses intervenants internes et externes, Electrolux souhaitait s'équiper de nouveaux outils plus simples, rapides et faciles à utiliser. L'entreprise avait également besoin d'un système de gestion des réclamations pour réduire les erreurs dans les saisies manuelles, accroître la visibilité et améliorer les taux de traitement effectif de ces demandes. Enfin, Electrolux souhaitait une solution permettant de maximiser la qualité de l'expérience client.

La solution

L'implémentation de la solution ServicePower pour la planification, la répartition des ressources, la gestion des réclamations, l'analyse des données et le portail client, a permis à Electrolux les améliorations suivantes :

- Une plus grande efficacité en matière d'interventions sur le terrain
- Un taux plus élevé de résolution des problèmes techniques dès la première intervention et dans les délais impartis
- Une réduction des coûts grâce à l'élimination des saisies manuelles, des réclamations frauduleuses et des doublons
- Une amélioration de l'expérience client

« ServicePower est devenu un allié indispensable pour la gestion des ressources, des réclamations et du portail client. Les consommateurs exprimant de plus en plus le besoin de statuts clairs et d'informations précises sur les interventions, la mise en place du portail client a été une initiative majeure pour nous. Le consommateur s'y retrouve plus facilement et cela nous a permis de limiter les appels liés à des modifications mineures. »

Steve Zannos, Senior Director of Customer Care, Electrolux

Les résultats



1 M\$

d'économies réalisées en un an grâce à l'optimisation de la planification



15 %

de réduction du temps de trajet pour les techniciens d'intervention



40 M\$

d'économies annuelles grâce à la mise en place des solutions ServicePower pour la gestion des réclamations liées à la garantie produits

[Demander une démo](#)