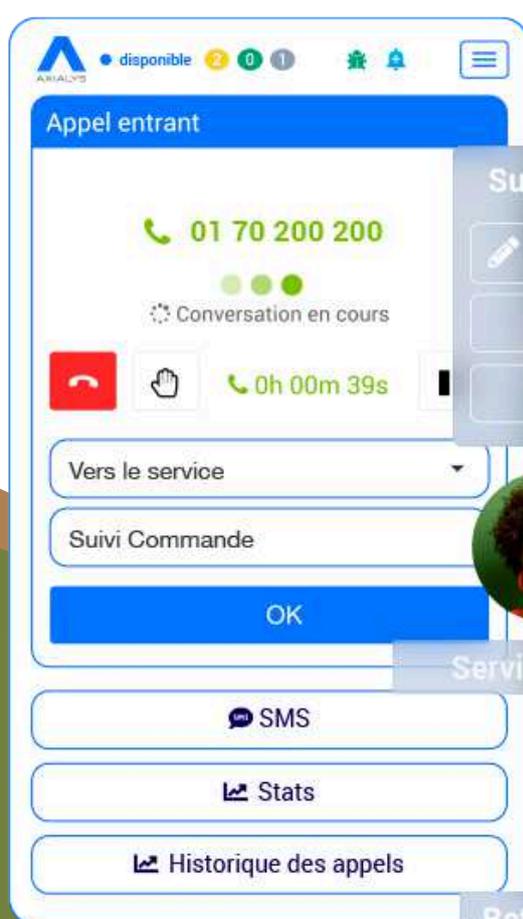


Comment Palais des Thés a transformé la gestion de sa téléphonie ?

Atteindre **98 %** de taux de décroché en conjuguant passion et expertise



Sommaire

03

Présentation de Palais des Thés

04

Les pré-requis de Palais des Thés en matière de relation client

1. Une intégration optimale avec Zendesk
2. La fiabilité au cœur de la gestion téléphonique
3. Un accompagnement personnalisé et une culture du "Customer Love"

05

Le déploiement de la solution Axialys en 2 mois

1. Kick-off
2. Récupération des éléments
3. Configuration
4. Mise à disposition
5. Correctifs
6. Formations & Déploiement
7. Customer Success

06

L'impact de la téléphonie sur la relation client de Palais des Thés

07

Témoignages

08

Les résultats et perspectives futures pour Palais des Thés

09

Présentation d'Axialys

PRÉSENTATION DE PALAIS DES THÉS

Un des leaders du marché français du thé



Palais des Thés est une Maison de Thé fondée en 1986 par François-Xavier Delmas. À l'époque, le monde du thé est dominé par des maisons familiales établies depuis de nombreuses années. Nouveau venu, François-Xavier décide de se lancer avec ses propres moyens.

De ses rencontres, ses voyages et découvertes naît alors une certitude : cette nouvelle Maison de Thé doit être un lieu d'initiation et de transmission, où chacun peut, à son rythme, apprendre à aimer le thé.



QUELQUES CHIFFRES CLÉS



845t de thé vendus en 2023



96 boutiques en France



445 collaborateurs



Livraison à l'international



1000 appels et 280 callbacks
traités par mois

LES ENGAGEMENTS CLIENTS

Proposer des thés sains

Produire en respectant la planète

Placer l'humain au centre des actions

Être une entreprise éco-responsable



LES PRÉ-REQUIS DE PALAIS DES THÉS EN MATIÈRE DE RELATION CLIENT



Une intégration optimale avec Zendesk

Pour offrir un service client fluide et performant, Palais des Thés avait besoin d'un **outil s'intégrant parfaitement à Zendesk**. L'expérience avec la solution précédente, a montré ses limites : la gestion des appels était rigide, et le manque de synergie entre la téléphonie et le ticketing créait une charge supplémentaire pour les conseillères. Il était essentiel d'avoir une **solution centralisée** permettant de traiter efficacement les appels tout en assurant un **suivi homogène des interactions clients**.



La fiabilité au cœur de la gestion téléphonique

L'un des critères majeurs pour Palais des Thés était la **fiabilité de la solution choisie**. Cela inclut une gestion impeccable des appels entrants et sortants, mais également des **outils de statistiques et de reporting précis** et accessibles en temps réel. Cette fiabilité est essentielle pour garantir une prise d'appels rapide, réduire les efforts des conseillères et fournir aux managers des données exploitables pour piloter et optimiser l'activité.



Un accompagnement personnalisé et une culture du "Customer Love"

Au-delà de la technologie, Palais des Thés recherchait un partenaire capable de fournir un **accompagnement sur-mesure** et de partager leur vision de la relation client. La solution choisie devait être soutenue par des équipes disponibles et proactives, capables de conseiller et de co-construire des améliorations en continu. L'objectif : offrir aux clients une expérience remarquable et chaleureuse, fidèle à la démarche Customer centric qui anime la marque.



LE DÉPLOIEMENT DE LA SOLUTION AXIALYS CHEZ PALAIS DES THÉS EN 2 MOIS

NOVEMBRE 2023

1

KICK-OFF

Cadrage définitif des besoins

2

RÉCUPÉRATION DES ÉLÉMENTS

Arborescence des SVI, Accès
souhaités etc

3

CONFIGURATION

Configuration de la solution Axialys dans Zendesk

4

MISE À DISPOSITION

Tests des SVI et de l'intégration + phase
d'intégration avec Zendesk

5

CORRECTIFS

Correction et validation du bon fonctionnement

6

FORMATIONS, DÉPLOIEMENT & PORTABILITÉ

Formations Opérateurs, superviseurs et administrateurs
Déplacement au siège parisien

7

CUSTOMER SUCCESS

Comités de pilotage et Accompagnement

JANVIER 2024

L'IMPACT DE LA TÉLÉPHONIE SUR LA RELATION CLIENT DE PALAIS DES THÉS

75%

C'est le % de consommateurs français qui ont sollicité un service client en 2024 et le téléphone reste roi avec 96 % d'adeptes.

Chez Palais des Thés, chaque interaction client est bien plus qu'un simple échange : c'est une **opportunité de transmettre une passion et une expertise unique** autour du thé. Avec une moyenne de 1 000 appels traités par mois et une gestion de 280 callbacks mensuels, la **téléphonie est au cœur de leur stratégie** relation client. Pourtant, avant l'intégration d'Axialys, la gestion des interactions souffrait de nombreux dysfonctionnements, limitant à la fois l'efficacité des équipes et la qualité du service rendu.

L'amélioration de la téléphonie a permis de simplifier le travail des conseillères grâce à des **interfaces centralisées** et des **tableaux de bord détaillés**, tout en assurant une continuité de service entre les canaux digitaux et physiques.



Les fonctionnalités mises en place par Axialys

- **Une intégration complète avec Zendesk**, permettant aux conseillères de gérer les appels sans quitter leur interface (bandeau téléphonique centralisé avec affichage automatique de la fiche client)
- **La gestion des callbacks**, qui facilite la prise en charge des demandes différées et garantit une réponse rapide, même en cas d'indisponibilité immédiate des conseillères.
- **Un SVI (Serveur Vocal Interactif) sur-mesure**, conçu pour orienter efficacement les appels entrants vers les bons interlocuteurs, réduisant ainsi le temps d'attente des clients et optimisant leur expérience.
- **Des tableaux de bord et statistiques en temps réel**, offrant une visibilité complète sur les performances (taux de décroché, temps de traitement, etc.) et permettant un pilotage efficace de l'activité.
- **Une gestion complète des appels entrants et sortants** incluant des fonctionnalités comme le transfert d'appels, la mise en attente avec des messages personnalisés, et la possibilité de prioriser certains appels selon leur urgence ou leur importance.
- **Une interface intuitive pour les équipes**, permettant aux conseillères de passer d'un canal à l'autre (appels, tickets, chat) sans perte d'information, pour une expérience client plus fluide et plus cohérente.

TÉMOIGNAGES

Chez Palais des Thés, **chaque interaction avec nos clients est un moment précieux**, une opportunité de partager notre passion pour l'univers du thé. L'arrivée d'Axialys a marqué un tournant dans notre quotidien : l'intégration fluide avec Zendesk nous a permis de centraliser nos outils et de **gagner en efficacité**.

Aujourd'hui, nos conseillères peuvent **se concentrer pleinement sur ce qui compte vraiment** : conseiller nos clients avec justesse et bienveillance. Cette approche centrée sur l'humain porte ses fruits, comme en témoigne notre **NPS de 88 % !**

Ce partenariat s'est construit sur **l'écoute et la proximité des équipes Axialys**, qui comprennent nos besoins et nous accompagnent à chaque étape pour optimiser nos processus et offrir la meilleure expérience possible.



Sarah Daubron

Responsable Service Client chez Palais des Thés



Travailler avec une **équipe aussi passionnée** que celle de Palais des Thés est véritablement enrichissant ! Dès le départ, notre mission était claire : **centraliser la téléphonie** et l'intégrer à Zendesk pour offrir une solution performante.

En **deux mois**, nous avons déployé Axialys avec une mise en production en quelques heures, sans interruption pour les équipes. Cette réussite repose sur une **collaboration transparente** et une **compréhension fine des besoins** de Sarah et de son équipe.

Voir des résultats concrets, comme un **taux de décroché de 98 %** est une véritable satisfaction. Chez Axialys, **nous plaçons la relation client au centre**, tout comme Palais des Thés, et c'est ce qui rend ce partenariat aussi efficace et inspirant.



Thomas Koulengana

Customer Success Manager



LES RÉSULTATS

Grâce à une stratégie centrée sur l'humain et un outillage téléphonique centralisé, Palais des Thés a su allier **expertise, performance et qualité de service**. Les efforts déployés pour optimiser la gestion des appels et valoriser l'expertise de ses **équipes Tea Sommelières** ont véritablement permis d'améliorer la satisfaction client. Ces indicateurs clés reflètent non seulement l'efficacité des solutions mises en place, mais aussi **l'engagement des équipes** à offrir une expérience client d'excellence.

98%

Taux de décroché : Ce chiffre témoigne de la réactivité des équipes, assurant une prise en charge quasi immédiate des appels clients.

4_m03

Délai moyen de traitement d'un appel : ce temps inclut non seulement la conversation avec le client mais aussi le travail post-appel nécessaire pour conclure chaque demande.

88%

Net Promoteur Score : Un score exceptionnel qui reflète l'attachement et la recommandation des clients envers Palais des Thés.

99%

Taux de réponse moyen pour l'ensemble des interactions clients sur tous les canaux de Palais des Thés.

Et pour la suite ?

Les équipes d'Axialys sont à l'écoute des besoins spécifiques de Palais des Thés, en adaptant et en enrichissant constamment leur solution pour répondre aux nouvelles attentes. Parmi les axes stratégiques, **l'intégration d'un tableau de bord encore plus intuitif** est prévue prochainement, permettant aux managers de piloter les performances en temps réel et **d'identifier plus rapidement les opportunités d'amélioration**.

Du côté des équipes, la formation continue, notamment via l'École du Thé, sera enrichie pour permettre aux conseillères d'approfondir encore leur expertise. Par ailleurs, des initiatives sont en cours pour **renforcer la fidélité des collaborateurs** et leur engagement, notamment par des **projets immersifs** comme un séjour dans la nouvelle manufacture de thé en Géorgie.

PRÉSENTATION D'AXIALYS



Téléphonie & IA pour les services clients

“La conversation orale, via le canal téléphonique, comme vecteur principal d’émotions dans la relation clients”

Chez Axialys, nous sommes convaincus que le canal Voix permet de développer la valeur ajoutée de l’intelligence dite “émotionnelle”, et s’intègre parfaitement aux écosystèmes d’outils de nos clients pour leur permettre d’offrir une expérience omnicanal.

Nous avons lancé en 2024 notre solution IA by Axialys, au service des conseillers relation client.



QUELQUES CHIFFRES CLÉS



+ 350 services clients



100% solution française



2024 : Lancement d'IA by Axialys



+ 22 ans en tant qu'Opérateur Telecom



+ 20 partenaires technos

NOS VALEURS

No pleasure, no business

Personal commitment, team play

Grow up or go home

For customers with love

CE LIVRE BLANC A ÉTÉ RÉALISÉ GRÂCE AUX TÉMOIGNAGES DE :



Sarah Daubron
Responsable Service Client



Thomas Koulengana
Customer Success Manager

AXIALYS

CONTACT

Alexandre Van Hove
Key Account Manager

AXIALYS

✉ avanhove@axialys.com

☎ 06 35 47 80 03