

# Partners Finances

## Gestion réussie d'un centre de contacts multi-sites

*De l'étude des dossiers aux négociations avec les partenaires bancaires, le secteur du rachat de crédits demande une rigueur perpétuelle. Partners Finances, soucieux d'offrir un service irréprochable à ses clients, a décidé de mutualiser ses sites pour son centre de contacts. De quoi prôner la disponibilité à chaque instant.*



Paris, Marseille, Lyon... Quel que soit le lieu d'appel du prospect, Partners Finances n'est jamais loin pour traiter sa demande. Devenu en 10 ans un acteur incontournable du rachat de crédits en France, cette filiale du groupe Mentor joue la carte de la proximité. Il faut dire qu'avec plusieurs milliers d'appels entrants par mois aux différents sites de son centre de contacts, la demande est soutenue.

### FICHE D'IDENTITÉ

Nom : Partners Finances  
 Site Internet : [www.partners-finances.com](http://www.partners-finances.com)  
 Secteur : finances  
 Activité : Expert du rachat de crédits en France  
 Siège : Nancy  
 Nombre de salariés : 200  
 30 agences

#### Les 3 points forts de Partners Finances

- Une expertise professionnelle couplée d'une rapidité dans le montage des dossiers.
- Une présence géographique sur tout le territoire pour une proximité optimale avec le client.
- Une étude personnalisée prenant en compte le profil du client.

« Notre ancien système possédait une interface peu ergonomique pour nos opérateurs et pas suffisamment efficace dans le traitement des dossiers » explique Romain Manneville, responsable marketing et communication chez Partners Finances. Ainsi, dès le premier semestre 2006, tout a changé grâce à la collaboration de Viatelecom. Au menu, interfaçage total avec le CRM de Partners Finances pour une productivité accrue.

#### Des réponses concrètes avec Viatelecom

« La satisfaction client est bien réelle grâce aux solutions de Viatelecom » se réjouit Romain Manneville. En pratique, la solution mise en place permet de répartir les appels entrants suivant les compétences des différents conseillers. Il s'agit d'évaluer le patrimoine du contact (propriétaire ou locataire), sa profession et également son lieu de résidence. De cette façon, le prospect est directement mis en relation avec le bon interlocuteur.

« Nous avons deux sites composés chacun de 40 opérateurs qui prennent en charge le parc de locataires, situés respectivement à Nancy et Lille. Les dossiers des propriétaires sont souvent plus longs à étudier et ce sont nos 30 agences qui traitent les demandes pour garantir une proximité immédiate » poursuit Romain Manneville. Soit au total plus de 150 agents pour répondre à la demande. Et pour les clients déjà enregistrés, leur fiche d'information apparaît sur l'écran de l'opérateur grâce à la reconnaissance du numéro et au webservice CTI de Viatelecom.

**TROP DE CREDITS ?**

**REDUISEZ VOS MENSUALITES JUSQU'À 60%**

**> REGROUPEZ TOUS VOS CREDITS EN UN SEUL > REALISEZ A NOUVEAU TOUS VOS PROJETS**

Structure Financière de la Banque ZEPONT  
 Crédit de 100 000 € à 1 000 €

Montant	Mensualité	Engagement
100 000 €	1 730 €	60 mois
750 €	750 €	26 mois

LA SOLUTION

750 € MENSUALITE  
 26 MOIS ENGAGEMENT

N° Vert 0 800 600 800  
 SIMULATION IMMEDIATE PAR TELEPHONE

Mais la recherche d'efficacité a poussé Partners Finances à aller plus loin, notamment pour faciliter le travail des conseillers en interne. A cette demande Viatelecom a répondu par le « Click To Call », une solution qui leur permet d'appeler automatiquement un client en un clic de souris. Présent au départ sur un seul onglet de navigation, cette option est aujourd'hui disponible quel que soit l'information sélectionnée. Le client est donc averti plus rapidement des propositions des partenaires bancaires de Partners Finances (GE Money Bank, BNP Paribas Invest Immo, AXA banque, etc.).

#### Objectif : un interlocuteur unique

Et ce n'est pas tout. En effet, pour éviter les frustrations au bout du fil, le routage dynamique entre en scène en cas de surcharge du réseau dû à un nombre trop important d'appels entrants. Au bout de quelques instants, l'appel est donc transféré sur un autre site le plus proche possible. « Si le prospect habite à Marseille par exemple, ce sera le site de Montpellier qui prendra en charge l'appel. Notre objectif est donc de faire patienter le client le moins possible. Dans notre métier, c'est la réactivité qui prime » affirme Romain Manneville. Tout cela dans un seul et même but pour cet intermédiaire en opérations bancaires : celui de l'interlocuteur unique pour répondre de façon personnalisée à toutes les attentes de la clientèle. □