



Energisme collecte +30% de DATA client,  
grâce aux services Outbound de  
GLOBAL360



CLIENT

**Energisme**

SECTEUR

**Energie**

TAILLE

**+5000 clients**

## Energisme est un fournisseur d'énergie propre pour le grand public sur le territoire français.

Dans un contexte de haute concurrence avec les fournisseurs historiques, le groupe cherchait à être au plus proche de sa clientèle, pour connaître leurs ressentis et leurs propositions d'évolution pour rendre le service plus compétitif.

GLOBAL360 a proposé son offre d'Outbound, qualification de base clientèle, afin de permettre au groupe de connaître précisément ses clients, de mettre à jour toutes les informations les concernant, tout en recueillant les avis sur leur service.

## Comment la connaissance de ses clients peut-elle améliorer les services proposés par Energisme

### GLOBAL360 propose une solution d'accompagnement

L'association parfaite de notre outil technologique et de la performance humaine de nos SuperAgents nous permet de proposer le meilleur en terme de Customers Relationship Management.

### Une solution structurante et adaptée à vos méthodes et process

Conçu pour répondre aux entreprises de toutes tailles, Outbound360 s'adapte à votre équipe et à vos besoins.

1. Création d'un formulaire de satisfaction client.
2. Appels de toute votre clientèle pour le remplissage du formulaire.
3. Création d'un fichier de type csv CRM pour remplir toutes les coordonnées clientèle ( ou remplissage de votre CRM )

Cela permet à GLOBAL360 d'améliorer l'image de marque clientèle en proposant un suivi apprécié par les utilisateurs. De surcroît, le remplissage du CRM permet d'améliorer les méthodes de communication, notamment via un meilleur ciblage.

**+30%**

De Data  
clients

**+5000**

Clients  
appelés

## Une solution humaine et interactive qui a fait ses preuves

L'expérience et expertise de Global360 sur la construction d'un formulaire et sondage de satisfaction est un vrai plus pour la rapidité d'exécution et le gage de qualité de restitution.

Cf capture

Données de consommation	Consommation	Unité	Montant (HT)
Energie	Electricité	kWh	€
	Gaz/Pétrol	kWh	€
	Réseaux urbains chaud	kWh	€
Usage de l'eau	Réseaux urbains froid	kWh	€
	Eau	m <sup>3</sup>	€
Gestion des déchets	Ords/Ménages	kg	€
	Papier/ Carton	kg	€
	Verre	kg	€
	Autres déchets triés	kg	€

### Des équipes dédiées à la qualification de votre base et de celle-ci uniquement

Outbound360 est modulable et s'adapte à votre clientèle: nous rappelons les clients qui ne peuvent répondre sur le moment sur des horaires ou des jours qui leur conviendront mieux.

L'effet est immédiat avec des informations récupérées immédiatement, présentant les suggestions du groupe ainsi que les tendances de votre communauté, comme le ferait un Community Manager dédié à votre entreprise.

### Les résultats obtenus grâce à Inbound360

En qualifiant sa base de données clientèle, Energisme a pu reprospecter une clientèle interne et ainsi récupérer d'anciens clients qui étaient partis. Ils ont aussi pu développer leur service client et leur Community Management.

La clientèle a parfaitement accueilli cette action que nous voulions humaine et non-intrusive. Il en est ressorti une amélioration significative de l'image de marque clientèle du groupe.

« **Pourtant fastidieux et laborieux, les Super-Agents de Global ont su mettre à jour qualitativement et rapidement notre base client !** »

**Pierre VIDAL**

DG  
Energisme



GLOBAL360 accompagne les entreprises dans l'optimisation opérationnelle de leur canaux de communications et taux de réponses clients. Nos offres Inbound360 et Outbound360 vous permettent de couvrir l'intégralité de la communication client, qu'elle soit entrante ou sortante. La technologie fait partie de l'ADN de GLOBAL360, c'est pour cette raison que nous sommes dotés du meilleur outil OMNISCANAL, résolument tourné vers l'intelligence artificielle au service de nos SuperAgents. Les réponses apportées à vos clients sont ainsi humanisées et cohérentes avec votre déontologie et vos produits ou services. L'agence compte aujourd'hui des bureaux à Paris, Toulouse et Porto.