

Le Club Med utilise Oracle Service Cloud

12 fois plus de communications digitales en 4 mois

Le Club Méditerranée S.A., fondé en 1950 et connu sous le nom de « Club Med », est une entreprise française de villégiature présente dans 26 pays sur quatre continents, le plus souvent dans des endroits exotiques. Elle est considérée comme le précurseur des clubs de vacances tout compris et est le leader mondial des vacances haut de gamme, au savoir-faire français.

LES OBJECTIFS DU CLUB MED



Un service client de qualité

Obtenir une vue globale des clients afin d'optimiser le service pour une clientèle internationale haut de gamme



Une expérience client fluide

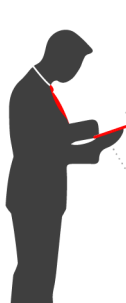
Interagir avec les clients sur tous les canaux numériques via une seule solution multicanal



Fidélisation de la clientèle

Assurer une meilleure assistance aux clients à travers site web, Facebook et centre de contact

LES BÉNÉFICES POUR LE CLUB MED



Productivité des agents améliorée

Vue globale et unifiée du client et de ses interactions sur l'ensemble des canaux

15%



Demandes des clients résolues plus rapidement

À l'aide de bases de connaissance multilingues et un routage intelligent de chaque demande



Une meilleure fidélité client

Meilleur service client via le site web, Facebook et le centre de contacts

2%



12 fois plus d'interactions digitales

Augmentation de 5 à 60% du nombre d'interactions clients traitées sur les canaux numériques et sociaux en 4 mois



Profiles clients sécurisés

Échange de données rapide et sécurisé entre les systèmes sur site et le cloud avec Oracle Database Cloud Service



Réduction des délais de mise en œuvre

Implémentation rapide dans 7 pays et réduction des délais de lancement de nouvelles fonctionnalités pour le service client et de nouveaux canaux de communication

POURQUOI LE CLUB MED A CHOISI ORACLE



Solution CRM complète



Évolutivité sur demande en fonction de la croissance globale anticipée, par exemple en Asie



Consolidation grâce au PaaS pour accélérer le déploiement d'Oracle Service Cloud

UN MOT DU CLUB MED

« Grâce à Oracle Service Cloud, notre service Relation Client correspond enfin à nos attentes pour un produit haut de gamme, et enrichit l'expérience de nos clients sur tous les canaux. »

Vincent Giraud, Directeur Relation Client France, Club Méditerranée S.A.