

# Comment **Interflora** a transformé sa téléphonie pour une expérience client harmonisée en Europe ?

Des équipes alignées, des outils unifiés, une relation client simplifiée



AXIALYS

  
Interflora

# Sommaire

03

## Présentation d'INTERFLORA

04

## Les enjeux d'Interflora avant la mise en place d'Axialys

1. Disparité des niveaux de maturité
2. Complexité des interactions
3. Besoins d'uniformisation des processus et outils
4. Manque de synergie entre les canaux

05

## La Réponse d'Axialys aux enjeux d'Interflora

1. Mise en place de scénarios de SVI personnalisés
2. Création d'enquêtes de satisfaction (CSAT)
3. Envoi automatisé des informations
4. Formation des Superviseurs et Managers d'Équipes (SME)

06

## L'intégration de Zendesk et la création d'un environnement unique

07

## Les résultats obtenus

08

## Les prochaines étapes

09

## Présentation d'Axialys



# PRÉSENTATION D'INTERFLORA



Leader de la livraison de fleurs en Europe

Élu meilleur service client de l'année 2024 et 2025

Fondée en 1908 en Allemagne, Interflora est une plateforme digitale de ventes de produits floraux et cadeaux qui orchestre la répartition des commandes auprès d'un réseau de fleuristes locaux indépendants en charge de la production et de la livraison.

Interflora est la première société à proposer la livraison de fleurs à distance. Reconnue pour sa capacité à relier les consommateurs aux meilleurs fleuristes, Interflora est désormais présente dans plus de 6 pays européens, comme la France, l'Italie, l'Espagne, le Portugal, le Danemark et la Suède.



## QUELQUES CHIFFRES CLÉS



**6500 fleuristes**  
partenaires indépendants



**+ 3 millions de**  
commandes annuelles



**+ 90% de**  
notoriété



**240**  
collaborateurs



**Net Promoter**  
Score de 40



**Élue "Marque préférée**  
des français"



# LES ENJEUX D'INTERFLORA AVANT LA MISE EN PLACE D'AXIALYS

## 01 DISPARITÉ DES NIVEAUX DE MATURITÉ

Chaque pays avait son propre système et ses propres outils, ce qui créait des incohérences dans la gestion des interactions avec les clients et une difficulté à suivre une approche uniforme de la relation client.

## 03 BESOINS D'UNIFORMISATION DES PROCESSUS

Interflora avait des processus et des outils différents par pays, créant des incohérences dans la gestion des demandes et des difficultés de coordination entre les équipes. Chaque pays avait ses propres systèmes, ce qui compliquait l'analyse des performances et l'alignement des objectifs.

## 02 COMPLEXITÉ DES INTERACTIONS

Interflora interagissait avec une multitude d'interlocuteurs : clients, destinataires, fleuristes et transporteurs. Cette diversité rendait la gestion des appels et des demandes particulièrement complexe.

## 04 MANQUE DE SYNERGIE ENTRE LES CANAUX

La gestion séparée des canaux de communication (téléphonie, emails, tickets) entraînait une expérience client fragmentée. Les conseillers perdaient du temps à jongler entre plusieurs systèmes et les informations étaient souvent incohérentes d'un canal à l'autre.

## CONCLUSION

Avant l'implémentation d'Axialys, Interflora faisait face à des défis majeurs liés à la fragmentation des outils et des processus et au manque de synergie entre les canaux. Ces obstacles compliquaient non seulement la gestion des interactions client, mais impactaient également l'efficacité des équipes à l'échelle européenne. Le besoin urgent d'une solution unifiée et cohérente s'est alors imposé, posant ainsi les bases d'une transformation vers une gestion de la relation client centralisée et omnicanal.



# LA RÉPONSE D'AXIALYS AUX ENJEUX D'INTERFLORA

Pour répondre aux défis spécifiques d'Interflora en matière de **gestion téléphonique**, Axialys a proposé une solution de **téléphonie cloud complète** et flexible. L'**accompagnement personnalisé** a joué un rôle clé, permettant de former les équipes et d'adapter la solution aux besoins locaux de chaque pays. Voici les actions principales mises en place par Axialys :

## 01

### Mise en place de scénarios de SVI personnalisés

Un scénario spécifique a été créé pour chaque pays, permettant d'adapter le parcours client en fonction des particularités locales. Cela a facilité une gestion plus fluide des appels entrants et optimisé la répartition des demandes.

## 03

### Envoi automatisé des informations

Axialys a automatisé l'envoi des informations nécessaires vers les fiches clients afin que chaque conseiller ait accès à la bonne information au moment de l'appel, réduisant ainsi le risque d'erreurs.

## 02

### Création d'enquêtes de satisfaction (CSAT)

À la fin de chaque appel, une enquête de satisfaction a été mise en place pour mesurer la qualité du service en temps réel et recueillir des retours clients sur leur expérience.

## 04

### Formation des équipes métiers

Une formation spécifique a été donnée aux superviseurs et managers d'équipes (SME) afin qu'ils puissent modifier et adapter le SVI de manière autonome, répondant ainsi aux besoins évolutifs des différents pays.



# L'INTÉGRATION DE ZENDESK & CRÉATION D'UN ENVIRONNEMENT UNIQUE

Pour répondre aux enjeux d'Interflora, Axialys a mis en place une intégration native avec Zendesk, permettant ainsi de centraliser la gestion de tous les canaux de communication (téléphonie, email, chat) au sein d'une plateforme unique. Cette approche a permis de créer un environnement conseiller totalement unifié, facilitant la gestion des interactions et l'analyse des performances à l'échelle européenne.

## **Bandeau téléphonique intégré dans Zendesk**

Dès qu'un appel est pris, le bandeau téléphonique Axialys affiche automatiquement le ticket associé et l'historique complet des interactions en temps réel, offrant ainsi une vue centralisée du client. Cela permet aux conseillers de personnaliser rapidement leur réponse et de gagner en réactivité. De plus, le ticket est instantanément lié à l'appel, réduisant ainsi le risque d'erreurs et optimisant l'efficacité du traitement des demandes.

## **Centralisation des canaux de communication**

Avant l'intégration, Interflora gérait la téléphonie, les emails et les tickets sur des systèmes séparés, ce qui compliquait le parcours conseiller et la gestion des demandes. Aujourd'hui, tous les appels entrants, les emails et les tickets sont désormais gérés dans un système unifié, permettant aux conseillers d'accéder à une vue 360° du client, avec l'historique complet des interactions.

## **Suivi des performances via des dashboards**

L'intégration avec Zendesk permet à Interflora de suivre les KPIs en temps réel via des dashboards centralisés, offrant une visibilité instantanée sur les KPI.



Grâce à l'intégration d'Axialys à Zendesk, nous avons pu **harmoniser nos statistiques à l'échelle européenne**, ce qui nous permet désormais de suivre la gestion du service client de manière cohérente et efficace dans chaque pays.. **L'accompagnement d'Axialys** a vraiment été un atout pour nous. Ils ont été là à chaque étape, avec des conseils pratiques et un support constant, ce qui a rendu la transition beaucoup plus simple !



**Laurent Pelletier**  
Group Customer Care  
Manager



# LES RÉSULTATS

Interflora a constaté des améliorations significatives en termes de gestion, d'analyse et d'optimisation des performances du service client :

## Réduction des coûts de gestion

La centralisation des outils et l'automatisation des processus ont permis de réduire les coûts opérationnels en minimisant les tâches manuelles et en optimisant le temps de traitement des demandes clients.

## Pilotage amélioré avec les dashboards en temps réel

Les équipes disposent désormais de dashboards interactifs qui offrent une vue instantanée sur les KPIs clés (taux de décroché, DMT, satisfaction client), facilitant ainsi la prise de décision et l'ajustement des stratégies.

## Optimisation de l'exploitation des données

L'harmonisation des systèmes a permis un travail plus efficace de compilation et d'analyse des données. Grâce à une meilleure structuration des informations, Interflora peut suivre et comparer les performances de ses différents marchés européens avec une vision unifiée et précise.



Accompagner Interflora dans la transformation de son service client a été un véritable travail d'équipe. Le **déploiement s'est déroulé sur un an**, avec une **approche progressive** pour garantir une adoption fluide et efficace dans chaque pays. L'objectif était d'adapter la solution à leurs besoins spécifiques tout en **maintenant une expérience homogène** à l'échelle européenne."



**Cécile Carron**  
Customer Success Manager

Nous avons travaillé main dans la main avec leurs équipes, en nous déplaçant directement dans leurs bureaux en France afin de mieux comprendre leur organisation et d'**accompagner les équipes sur le terrain**. Aujourd'hui, nous sommes fiers de voir Interflora tirer pleinement parti de cette transformation, avec une **gestion optimisée de leur service client** !



## ET POUR LA SUITE ?

Interflora continue de se projeter vers l'avenir en optimisant constamment la gestion de la relation client. Pour renforcer l'efficacité et améliorer l'expérience client, plusieurs initiatives seront mises en place dans les mois à venir :

### **Optimisation des call backs pour une meilleure gestion des retours clients**

Interflora prévoit d'optimiser la gestion des retours clients grâce à une meilleure organisation des call backs, permettant ainsi une réponse plus rapide et un suivi plus personnalisé des demandes des clients.

### **Déploiement de la communication par SMS pour renforcer l'engagement**

Dans le cadre de l'amélioration continue de la relation client, Interflora prévoit d'intégrer des campagnes de SMS de masse via Axialys pour maintenir un lien direct avec ses clients et renforcer leur engagement, notamment pour les notifications de commande ou les rappels de service.

### **Intégration imminente de Djiin pour améliorer l'automatisation vocale**

L'intégration du callbot Djiin permettra d'automatiser davantage les interactions vocales, offrant une gestion plus fluide et rapide des demandes des clients.

### **Harmonisation des SVI européens pour une expérience client cohérente à l'international**

Axialys a su s'adapter et proposer un SVI personnalisé pour chaque pays. Toutefois, l'un des prochains grands projets d'Interflora sera l'harmonisation des SVI à l'échelle européenne. Cette initiative garantira une expérience client homogène à travers tous les marchés d'Interflora.

### **Mise en place d'une solution de Quality Monitoring (QM) et de retranscription**

Interflora prévoit de mettre en place une solution de Quality Monitoring (QM) afin de retracer et analyser les interactions des clients. Cela permettra une amélioration continue du service client en identifiant les points de friction et en optimisant les performances des équipes.

# 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



Offre IA by Axialys depuis 2024



+ 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 :



**Laurent Pelletier**

Group Customer Care Manager



**Krisnen Narrainen**

Sales Executive

AXIALYS



**Cécile Carron**

Customer Success Manager

AXIALYS



## CONTACT

**Alexandre Van Hove**

Strategic Account Manager - Partner

AXIALYS

✉ [avanhove@axialys.com](mailto:avanhove@axialys.com)

☎ 06 35 47 80 03