



First Stop améliore la qualité de l'accueil en proposant un accès WiFi à ses clients

“ Nous avons à cœur de rendre l'attente de nos clients plus appréciable. En effet, certains entretiens courants comme le remplacement d'un pneu peuvent prendre de 30 minutes à une heure, il est donc parfois plus simple pour nos clients d'attendre directement sur place. L'installation d'une solution Wi-Fi s'est donc imposée. Nous avons pu compter sur le professionnalisme des équipes d'Orange Business Services tout au long du projet. ”

Alain Gallot
Directeur Marketing et Achat,
First Stop

Repères

- Acteur majeur du pneumatique et de l'entretien auto
- 300 points de vente en France
- 2 000 employés
- 25 sites équipés
- 500 connexions par mois en moyenne



300
Points de vente
en France



2 000
Personnes par an



25
Sites équipés



Business
Services



Le contexte

Avec 2 000 points de vente et une présence dans 25 pays en Europe, First Stop est un acteur majeur du pneumatique et de l'entretien courant des véhicules. Pour rendre l'attente de ses clients plus agréable, l'entreprise a souhaité mettre en place la solution Wi-Fi managée d'Orange Business Services.

Objectifs

Améliorer la qualité de l'accueil en magasin et offrir un accès Wi-Fi gratuit aux clients durant l'entretien de leur véhicule.

La solution Orange Business Services

Grâce à la solution Wi-Fi d'Orange Business Services, les clients peuvent se connecter facilement, gratuitement et en toute sécurité pendant l'entretien de leur véhicule.

- Une solution installée et managée de bout-en-bout par Orange Business Services : visite technique du site à équiper, déploiement, mise en service d'antennes compatibles et tests pour vérifier le bon fonctionnement du service.
- Une infrastructure simple et robuste : l'infrastructure est supervisée et managée à distance par Orange Business Services.
- Un accès Wi-Fi sécurisé respectant les contraintes réglementaires.
- Des engagements de rétablissement en cas d'indisponibilité du service : First Stop peut compter sur l'assistance technique d'Orange Business Services pour régler les incidents, 24h/24 et 7j/7.

Des bénéfices reconnus

Service de qualité pour la satisfaction de la clientèle

- La haute qualité du WiFi déployé permet aux clients First Stop de bénéficier d'un confort de connexion identique à celui de la maison ou du bureau.

Image plus moderne

- En offrant un accès illimité et sécurisé au WiFi, First Stop se positionne comme une entreprise « connectée » et innovante.

Un parcours client simplifié

- Une seule étape pour obtenir sa connexion gratuite, les coordonnées sont enregistrées si plusieurs connexions ont été réalisées.

Traçabilité des informations de connexion

- First Stop dispose de statistiques mensuelles lui permettant ainsi d'analyser la pertinence d'élargir ou non le périmètre de connexion à d'autres points de vente.

Les points forts

- Déploiement simple et rapide de la solution
- Infrastructure managée performante et évolutive
- Contrôle et supervision effectués par Orange Business Services

“ Orange Business Services est un partenaire de longue date. C'est donc tout naturellement que nous avons choisi ses compétences techniques, sa réactivité et son accompagnement. En effet, l'opérateur s'est occupé de tout durant le déploiement du Wi-Fi, nous avons bénéficié d'un service de haute qualité. ”

Alain Gallot
Directeur Marketing et Achat,
First Stop

Pour en savoir plus sur Orange Business Services, rendez-vous sur www.orange-business.com

Pour en savoir plus sur First Stop, rendez-vous sur www.firststop.fr

