

# HOMEFRIEND

BY VEOLIA



EXPERT DE LA RELATION CLIENT ET DE  
L'ACCÉLÉRATION DES USAGES DIGITAUX

# HOMEFRIEND EN SYNTHÈSE

HOME  
FRIEND



Start-up filiale de Veolia Eau France

Spécialiste de la relation client et de l'accélération des usages digitaux

- Connaissance des **usages** du consommateur
- Plateforme humaine et technologique de relation client **digitale et multicanale**
- Capacité de préconisation de services et de conseils « **en rebonds** » auprès des **consommateurs**



PARIS - HQ



TOULOUSE - CSC

*Gestion des projets  
Digitaux & Innovation*



*Gestion des  
solicitations usagers*

## 240 COLLABORATEURS

- Issus du monde de l'Eau ... des autres utilities ... ou des services des collectivités
- Plus de 200 Conseillers Client
- Experts en Relation Client
- Experts en Gestion de Projet
- Experts Digitaux, IT & Data Science

## Notre Mission



Moderniser la relation client de nos partenaires, en rendant service au consommateur et en accélérant sa digitalisation

## Quelques références

VEOLIA  
EAU

Community de Communes  
Cœur Côte Fleurie

Amendis

SMEA  
Caux Nord Est

DOUVRES  
LA DELIVRANDE  
TAUILLERVILLE

CAPSO  
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMERATION  
DU PAYS DE SAINT-OMER

Eau  
de Marseille  
MÉTROPOLE

VILLE DE PUTEAUX

## Nos labels

UGAP

La  
FRENCH TECH

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT  
GREEN  
TECH  
VERTE

afaq  
ISO 18295-1  
Centres de  
contact clients  
AFNOR CERTIFICATION

# LES « RAISONS D'ÊTRE » HOMEFRIEND

1

Renforcer et digitaliser la relation client de nos partenaires

REDUCTION DE COÛTS

Fournir de nouvelles expériences

2

Améliorer la visibilité des services de nos partenaires

QUALITE DE SERVICE

Simplifier l'accès aux services

3

Augmenter la “valeur client” et transformer un centre à coûts en un centre de profit

REBOND & VENTES INCITATIVES

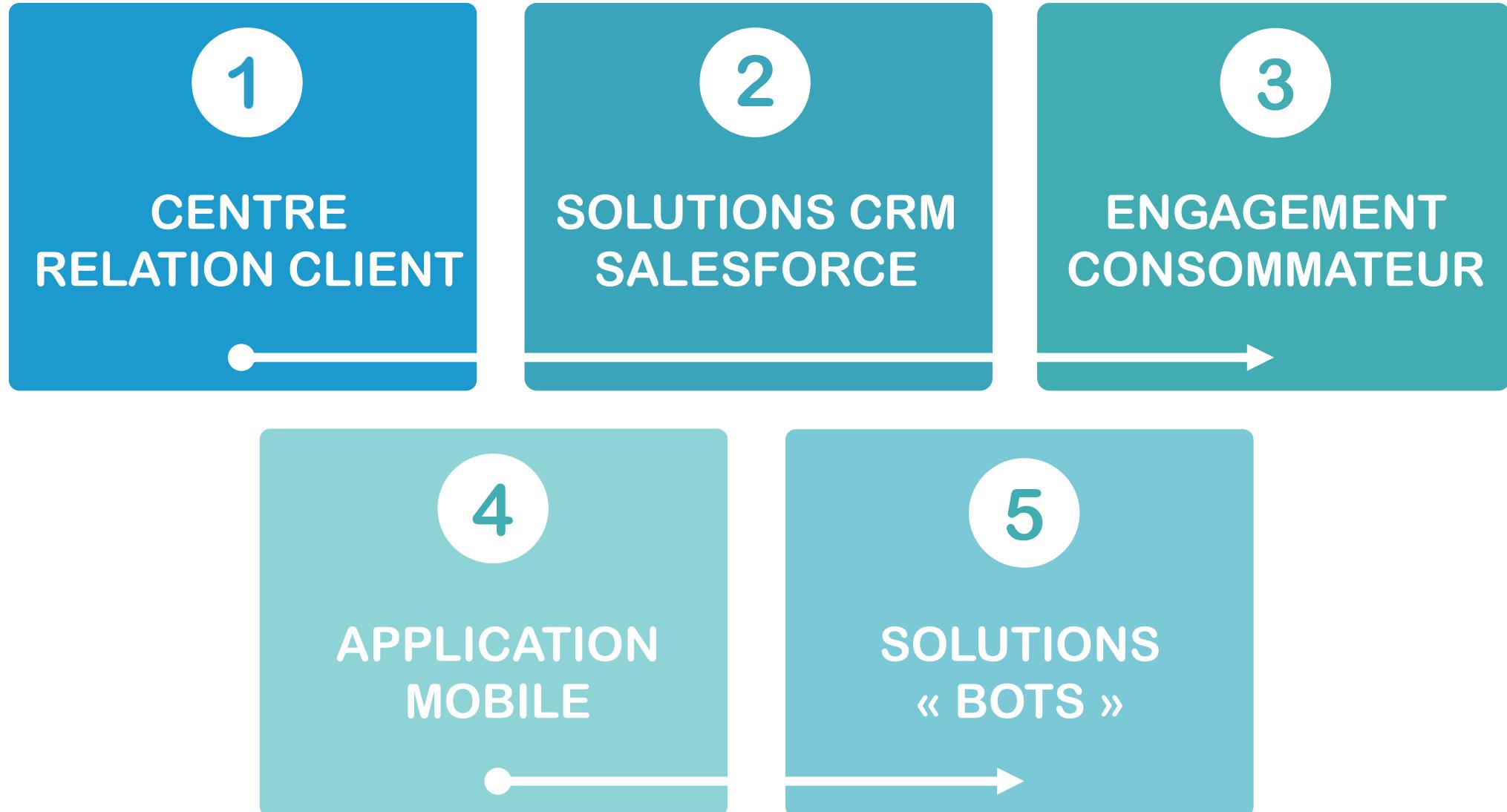
Offrir des nouveaux services au bon moment



SATISFACTION USAGER PLUS ELEVEE

# GAMME COMPLÈTE DE SERVICES HOMEFRIEND

---



# MERCI DE VOTRE ATTENTION !

## Contacts :



Julien Weil, directeur commercial



+33 (0)6 19 33 44 00



[julien.weil@homefriend.com](mailto:julien.weil@homefriend.com)

André Claverie, directeur général



+33 (6) 13 02 72 56



[andre.claverlie@homefriend.com](mailto:andre.claverlie@homefriend.com)