



Skyrock.com

1^{ère} plateforme d'hébergement de blogs en Europe

- **Cible** : 12 - 25 ans
- **Volumétrie** : 2000 emails /mois
- **Nombre de conseillers** : 15
- **Service client** : ouvert 24h/24 et 7j/7
- **Charte qualité** : 48h de délai max pour une réponse.

- Solution utilisée : Akio™ Interaction Center



Module(s) :
Akio Mail Center



« Le pragmatisme des équipes d'Akio et la solidité de l'éditeur sont des éléments rassurants. Leur accompagnement tout au long du projet nous a permis de respecter les délais que nous nous étions fixés et d'accéder à une solution paramétrée selon nos besoins. Nous allons intensifier notre partenariat avec Akio et intégrer prochainement la nouvelle version de leur solution. »

Jérôme Aguesse,
Directeur de Production Web

Skyrock.com traite ses demandes entrantes avec Akio et optimise ainsi la gestion de sa communauté de blogueurs.

Le contexte

La plate-forme Internet de Skyrock est l'une des plus utilisée par les blogueurs à l'échelle nationale, notamment par les adolescents qui représentent la grande majorité des utilisateurs.

Le succès de cette plate-forme a amené Skyrock à se doter d'une solution spécialisée dans la gestion des emails pour un meilleur suivi des demandes émises par les blogueurs : gestion des mots de passe, informations sur le paramétrage des comptes, signalements des contenus inappropriés, etc.

Il s'agissait donc de doter les opérationnels du centre de contact d'une solution leur permettant de répondre rapidement aux demandes entrantes.

Choix et déploiement

Avec plus de 2 000 emails à traiter par jour, une gestion via un outil professionnel s'imposa. Skyrock, après une étude approfondie des solutions du marché, a finalement opté pour l'offre Akio™ Interaction Center pour ses spécificités techniques et sa capacité à supporter un paramétrage très fin et parfaitement adapté à ses besoins métier.

L'architecture ouverte de la solution d'Akio a également largement influencé le choix du groupe qui souhaitait réduire au maximum les délais d'intégration de son nouvel outil. L'intégration a été réalisée par les équipes d'Akio et de Skyrock.

« Le canal mail représente le vecteur de communication privilégié entre Skyrock et sa communauté de blogueurs. Chaque année le nombre de demandes augmente de manière exponentielle : nous sommes passés de 300 mails par jour en 2005 à plus de 2 000 à ce jour. En nous appuyant sur Akio, nous pouvons désormais répondre en quasi temps réel aux demandes formulées. Ces dernières sont traitées 24h/24 et 7j/7 par nos collaborateurs. Pour des demandes complexes, un temps de réponse de 48 heures maximum est la règle. » précise **Jérôme Aguesse** - Directeur de Production Web.

35% de nos clients sont déjà «Akio-multicanal». Pourquoi pas vous ?

Bilan

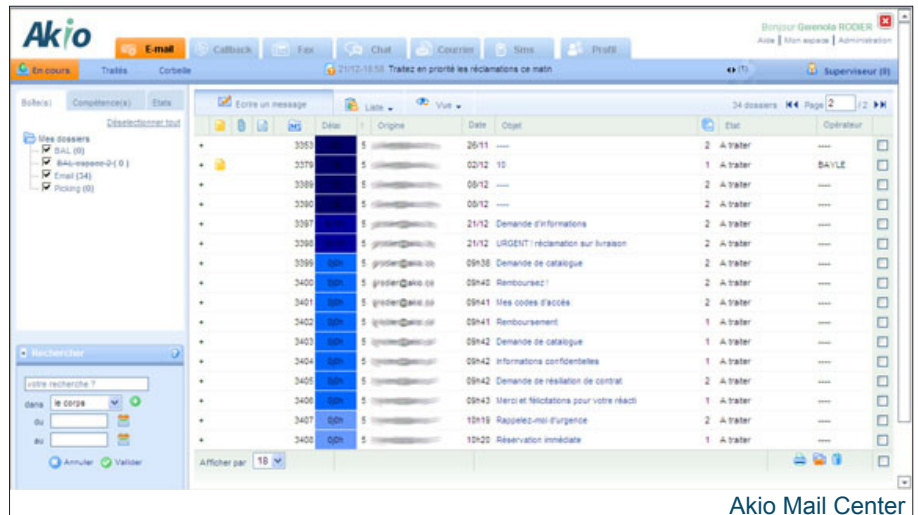
Utilisée au quotidien par 15 collaborateurs, la plate-forme d'Akio a rapidement été acceptée par l'ensemble des utilisateurs de par son approche intuitive (interface Web conviviale) et son aptitude à simplifier les processus de réponses des opérateurs (gestion des réponses types).

L'outil a permis à Skyrock de mesurer dès les premiers jours des gains de productivité significatifs. Tout au long de la mise en production, un transfert de compétences vers les équipes a été entrepris afin de leur permettre de faire évoluer leur outil en fonction de leurs besoins à venir.

Outre la gestion de réponses types, qui constituait un élément incontournable, l'accès à des statistiques avancées a aussi joué un rôle décisif dans le choix de Skyrock. Soucieux de mieux analyser les besoins et attentes formulés, Skyrock souhaitait bénéficier de tableaux de bord synthétiques restituant des indicateurs pragmatiques lui permettant de faire évoluer sa plate-forme et d'améliorer sa qualité de service.

A noter

L'utilisation du module d'intelligence artificielle d'Akio est très performant y compris dans la recherche sur le langage adolescent, multilingue et sms.



Perspectives

A court terme, Skyrock souhaite intégrer la nouvelle version de la plate-forme d'Akio afin d'accéder à de nouvelles fonctionnalités (accès simplifié aux archives, nouvelles règles de paramétrage pour le routage des demandes, etc).

« *Le pragmatisme des équipes d'Akio et la solidité de l'éditeur sont des éléments rassurants. Leur accompagnement tout au long du projet nous a permis de respecter les délais que nous nous étions fixés et d'accéder à une solution paramétrée selon nos besoins. Nous allons intensifier notre partenariat avec Akio et intégrer prochainement la nouvelle version de leur solution.* » conclut **Jérôme Aguesse** - Directeur de Production Web.

Akio, en bref

- Créée en 1999
- 250 clients à travers le monde
- 20 000 utilisateurs
- Un savoir-faire unique
- Des partenariats privilégiés

