

## ViaMichelin

Produits et services numériques d'aide au déplacement et à la mobilité

- 30 logins
- 100 000 emails entrants dans 7 langues
- 8 sites web européens
- 1 centre de contacts à Barcelone
- Gestion des campagnes d'emailing
- 40 millions d'emails/an

- Solution utilisée : Akio™ Interaction Center



Module :  
Akio Mail Center



Module :  
Akio Direct Email



« Lorsque nous avons choisi AKIO pour traiter nos flux d'emails entrants, nous nous sommes arrêtés sur la flexibilité de la solution, full Web, et sur ses contours fonctionnels. C'était sans compter sur la réactivité et le professionnalisme des équipes avec qui nous entretenons des relations proches du partenariat »

**Abdelaziz Oussedik,**  
Responsable de domaine

## Le traitement des emails chez ViaMichelin : une amélioration continue de la qualité de service

### L'entreprise

ViaMichelin conçoit, développe et commercialise des produits et services numériques d'aide au déplacement et à la mobilité. Créée fin 2000, la société exprime la volonté de son actionnaire unique, le Groupe Michelin, de contribuer au progrès de la mobilité en devenant un fournisseur européen majeur de services innovants dans le domaine du déplacement.

### Le contexte

Dès sa création, ViaMichelin supporte une très forte croissance et devient rapidement l'un des tous premiers sites européens en terme de trafic avec 1,6 millions de visiteurs par jour. Afin de faire face à ce flux exponentiel de visites sur son site Web, la filiale du groupe Michelin prévoit donc d'installer un outil de traitement des emails entrants. Dans ce contexte, il fallait choisir un outil robuste et riche en fonctionnalités, qui soit flexible également, pour le faire évoluer en même temps que la société évolue.

Parmi les exigences de ViaMichelin, l'outil destiné à gérer le flux d'emails entrants devait pouvoir assurer un suivi complet de l'activité (nombre d'emails reçus, délai de réponses, qualité des réponses...), prendre en compte le routage des mails vers des experts et supporter une forte montée en charge du nombre de courriels entrants. Par ailleurs, l'application devait être multilingue afin de traiter tous les emails en langue étrangère provenant des 8 sites web européens de ViaMichelin.

### Choix et déploiement

Rapidement, le choix s'est porté sur Akio™ Mail Center, capable de répondre en standard à la totalité des ces pré requis. Par ailleurs, AKIO proposait également un outil d'emails sortants, nécessaire à l'entreprise. Aujourd'hui toutes les campagnes marketing de ViaMichelin sont gérées avec Akio™ Direct email soit plus de quarante millions d'emails sortants par an.



Maîtrisez le dialogue avec votre client et transformez les visiteurs de votre site

Déployé dans le centre de contacts de ViaMichelin à Barcelone, Akio™ Mail Center permet de traiter la quasi-totalité des emails entrants dans sept langues différentes. Un grand nombre de boîtes aux lettres est alors créé, correspondant aux différentes gammes de produit et ce, pour chacune des sept langues. Avec 25 positions, le centre de Barcelone traite tous les emails de niveau 1, soit 85% du flux total. Les emails de niveau 2, sont traités directement au siège, à Boulogne, avec 4 à 6 positions selon la période.

Parmi les pré-requis, Viamichelin avait privilégié la flexibilité de la solution, full web, afin de la faire évoluer en fonction de ses besoins et de son organisation. C'est ainsi que l'éditeur a développé un système de reconnaissance des clients. **En effet, à réception d'un email, Akio consulte automatiquement la base de connaissance clientèle et remonte les informations trouvées à l'agent.**

Par ailleurs, dans cette logique de connaissance du contact, des formulaires de qualification des appels ont également été développés. Ils permettent de consolider toutes les données des contacts téléphoniques et emails dans un même dossier. Les agents en charge de répondre ont alors une vision globale et transversale des demandes clients, proposant ainsi une qualité de service optimale dans les réponses apportées aux internautes.

## Bilan et perspectives

### A noter

#### Vision Globale Client

- Intégration CRM
- Formulaires de qualification des appels intégrés
- Critérisation des dossiers pour statistiques

De fait, des bénéfices tangibles se font sentir rapidement comme la réduction des délais de traitement des courriels, due à une nette amélioration de la productivité des agents. L'organisation des boîtes aux lettres par compétences linguistiques permet également d'augmenter considérablement la productivité puisque, bilingues ou trilingues, les agents ont accès facilement aux différentes boîtes mails et sont à même d'y répondre. Ces bénéfices s'inscrivent directement dans une démarche globale d'actions qualité sur le site web de ViaMichelin, rendues possibles grâce aux applications d'AKIO.

Par ailleurs, si la productivité ne cesse de croître, la qualité de service profite également de ce cercle vertueux grâce à la qualification poussée des contacts et au travail apporté sur la base multilingue des réponses-types. Ainsi, **Marie-Laurence Khaïda**, responsable du Service Client de ViaMichelin souligne : « *Le suivi statistiques et la qualification des contacts nous permettent d'avoir une vue précise de notre activité et des demandes clients. Nous pouvons ainsi être réactifs et proposer des axes d'amélioration rapides.* »

## Akio, en bref

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

Enfin, ViaMichelin, qui n'a de cesse de proposer une haute qualité de service à ses clients, a récemment migré ses plates-formes sur la dernière version du produit, et réfléchit à élargir le traitement des contacts sur d'autres canaux avec AKIO.



Akio, 43 rue de Dunkerque, 75010 Paris - Tél. +33 (0)1 53 20 63 80 - Fax +33 (0)1 53 20 63 81

[www.akio.com](http://www.akio.com)