



## ADL Partner fait face au flux de ses emails entrants grâce à Akio™ Mail Center

### En bref :

ADL Partner

Presse  
Marketing relationnel par  
l'abonnement

215 personnes

+ de 2 millions  
d'abonnements

7 500 mails/mois  
Niveau 1 : 75%  
Niveau 2 : 25%

Objectif :  
Augmenter la capacité de  
traitement des emails  
entrants et la qualité de  
service

Réalisation : oct. 2006  
12 logins simultanés

### Le client

Fondée en décembre 1993, la société ADLPartner conçoit, commercialise et met en œuvre pour le compte de grands partenaires de la banque, de la distribution ou des services un concept original et performant qu'ils offrent à leurs clients, sous l'une ou l'autre de deux formules attractives : l'abonnement de presse à durée libre ou l'abonnement discount.

### La Problématique / les enjeux

Dès 2005, avec la montée en puissance du media Internet dans les pratiques commerciales et l'augmentation significative du taux d'équipement des ménages, ADLPartner a vu le flux de ses emails entrants croître considérablement ; de l'ordre de 100% entre 2005 et 2006 !

Outlook n'est donc plus suffisant pour faire face à ce flux, suivre et contrôler les réponses emails apportées aux clients. Il devient alors primordial de s'équiper d'un outil de traitement des emails entrants permettant à plusieurs agents de travailler en même temps, pouvant grouper certaines réponses du même type, et surtout capable d'effectuer un suivi et un contrôle pointilleux de l'activité, nécessaire au métier de marketing relationnel d'ADL Partner, les plus gros flux de mails arrivant en général à la suite d'un mailing.

### Le déploiement d'Akio™ Mail Center

Après avoir étudié les différentes solutions du marché, ADL Partner décide d'opter pour Akio™ Mail Center, « Une solution très simple, conviviale et ergonomique. Des équipes techniques disponibles et très réactives. » précise Romain Gava, Responsable du pôle clients.

Le choix effectué, il restait encore à ADLPartner la tâche de préparer l'organisation de la mise en oeuvre de l'outil. Deux niveaux de traitement des mails ont été mis en place : le niveau 1 faisant état de demandes courantes (informations, désabonnement, réclamations simples...) et le niveau 2 collectant des demandes nécessitant un traitement plus approfondi et personnalisé (réclamations sur la facturation, problèmes de réception de magazines, recouvrement...)

Fort de cette organisation, ADL Partner décide de traiter en interne toutes les demandes de niveau 2 et de confier le traitement de niveau 1 à un prestataire externe. L'avantage de la solution d'AKIO™ dans cette organisation est qu'elle permet de prioriser, à travers 35 boîtes aux lettres mises en ligne par ADL Partner, les différents niveaux de traitement. Par ailleurs, les statistiques et le suivi permettent d'avoir une vue d'ensemble.

De là, le déploiement s'est fait très rapidement ; deux jours ont suffi aux équipes d'Akio, d'ADLPartner et du prestataire pour mettre en place une organisation solide et former les conseillers. « *Pour être tout à fait efficaces, nous avons beaucoup travaillé en amont sur l'organisation de nos boîtes aux lettres, sur l'attribution de celles-ci et sur la collecte des informations nécessaires au bon paramétrage de l'application. La réussite du projet tient aussi à l'organisation que vous lui donnez* » ajoute Romain Gava.

Le paramétrage s'est alors fait rapidement et la simplicité d'utilisation de l'outil a permis de former les équipes dans un délai très court également.

### Les bénéfices

Après quelques mois de production, ADLPartner peut se féliciter d'avoir rempli ses objectifs, à savoir **augmenter la capacité de traitement des emails et la qualité de service**. Sur le niveau 1, le retour sur investissement se mesure par un gain de productivité : plus de 20% de capacité de traitement gagnée, due essentiellement à la possibilité d'insérer des réponses-types ou de répondre de façon groupée aux emails de même nature.

*« En installant Akio™ nous avons même réussi à diminuer le nombre d'emails entrants... Un client qui a une réponse dans les 24 ou 48H n'a pas besoin de relancer ! »*

Romain Gava  
Responsable Pôle Clients

Concernant le niveau 2, ADLPartner mesure une **forte amélioration de la qualité des réponses** grâce à la compétence des agents experts et à la possibilité de mettre en forme les réponses (logo, charte ...). Un suivi de qualité sur les encours, les volumes traités etc. garantissent également de bons indicateurs pour la relation client.

Globalement, le **nombre d'emails traités à l'heure a sensiblement augmenté** et l'installation d'AKIO™ a même permis de diminuer le nombre de courriels entrants : « *Grâce à Akio™, nous avons même réussi à diminuer le nombre d'emails entrants. Un client qui a une réponse dans les 24 ou 48H n'a pas besoin de relancer ...* » précise Romain Gava. En effet, le nombre d'emails entrants est passé de 8 500 en septembre 2006 à 7 500 en juin 2007 après quelques mois de production.

Bilan du projet : une meilleure qualité de réponse apportée aux clients dans un délai optimum et un très bon suivi de l'activité. En support, des équipes AKIO™ très réactives qui participent au succès de ce bilan.

Akio édite une suite logicielle de Gestion des Contacts Internet Multicanal, couvrant les emails entrants, le web self service, les fax entrants, le chat, le web call back et la gestion des messages marketing pour une parfaite maîtrise de la relation client. Les solutions Akio couvrent les besoins des PME comme des Grands Comptes et équipent efficacement les services clients, les centres de contacts et centres d'appels.

Leader sur son marché, Akio compte plus de 150 références en France et en Europe, dans tous les domaines d'activité (Banque, Assurance, Prévoyance, Commerce, Telecom, Secteur Public, Services, Industrie, etc.) parmi lesquelles Agricola, ANPE, Caisse des dépôts, Cetelem, Crédit Agricole, Crédit Mutuel, Damart, Darty, Débitel, DHL, Service Public, EDF, France Télécom, France Télévisions, Gandi, GDF, GMF, JM Bruneau, Mairie de Paris, Novalis, Oséo, Prévadiès, Quelle, Ratp, Skyrock, Sofinco, ViaMichelin, Voyages-SNCF, ...



Akio - 43 rue de Dunkerque 75010 Paris France  
Téléphone - +33(0)1 53 20 63 80 - www.akio.fr