



## NOVALIS équipe ses centres d'appel d'Akio™ Mail Center

### En bref :

**NOVALIS :**

Retraite et Prévoyance

50 000 mails / an

**Objectif :**  
Positionner la Relation Client  
au centre de sa stratégie.

**Réalisation :**  
2005, étendue en 2006 à  
Audiens, société du groupe.

**Durée de mise en œuvre :**  
3 semaines

30 logins Akio™ Mail Center

### Le client

Né en janvier 2005 de la fusion des groupes MV4 et Parunion, **Novalis** est un groupe rassemblant des institutions de retraite et de prévoyance complémentaires. Il est présent dans quatre grands métiers : la retraite complémentaire, la prévoyance, la santé et l'épargne retraite ou salariale, et développe une politique d'action sociale active.

Novalis occupe la 5ème place des institutions de prévoyance, et 6ème place en retraite par répartition au plan national.

### La Problématique / les enjeux

Compte tenu de la forte croissance de ses activités, et soucieux de se rapprocher au plus près des besoins et des attentes de ses clients (entreprises, salariés et retraités), Novalis décide de positionner la gestion de la relation client au centre de sa stratégie.

Afin d'améliorer le traitement de ses emails entrants (plus de 2 000 par mois), et d'offrir à ses clients un nouveau canal de communication synonyme de réactivité et de gain du temps de

traitement de leurs requêtes, le groupe choisit en 2004 d'intégrer une plate-forme de gestion d'emails prenant en compte les spécificités fonctionnelles propres à son activité.

### Le déploiement d'Akio™ Mail Center

A la suite d'une consultation des différentes solutions du marché, Novalis décide, courant **2005**, d'opter pour la solution Akio™ Mail Center pour sa flexibilité, son ergonomie et surtout sa capacité à répondre à des attentes fonctionnelles et à supporter un paramétrage sur mesure et évolutif.

Parmi les points les plus appréciés, Novalis note également le caractère intuitif de l'outil, sa faculté à analyser le contenu des emails au travers de son moteur d'Intelligence Artificielle et à gérer

automatiquement un mode de « réponses-types » ou à router les messages vers des services spécialisés pour des demandes spécifiques.

Des conseillers du Service Clients et des gestionnaires des services, répartis sur plusieurs sites (Saran et Paris), travaillant en gestion par compétences pour répondre à la diversité des questions posées par les internautes, ont été formés à Akio™ Mail Center.

L'hébergement de la solution a été confiée au Centre informatique CIGMAGCA, association loi 1901 et maître d'œuvre des services informatiques et de télécommunications de trois Adhérents, tous acteurs de référence sur le marché de la retraite et de l'assurance de personnes : AUDIENS, Novalis, et le Groupe TAITBOUT.

En **juin 2006**, AUDIENS a décidé à son tour de basculer le traitement de ses courriels sur Akio™ Mail Center, déployant la solution sur vingt postes.

## Les bénéfices

Déployée en moins de trois semaines en décembre 2005, la solution Akio™ Mail Center s'est rapidement imposée comme un outil avancé permettant **d'améliorer le temps de traitement** et ainsi le **temps de réponse** aux demandes hétérogènes émanant des clients du groupe : inscriptions de nouveaux salariés par les entreprises, informations sur les taux de couverture médicale pour les salariés, demandes concernant la situation de la retraite complémentaire...

*« L'expertise d'Akio en matière d'e-CRM nous a permis de nous reposer sur un partenaire solide et à l'écoute de nos besoins fonctionnels. Son accompagnement, tout au long du projet, a largement contribué à faire de ce déploiement un succès reconnu par tous »*

Sally Crookes,  
Responsable Relation Accueil Clients

Par ailleurs, la présence d'une base de connaissance des réponses-type a conduit Novalis, en septembre 2006, à étendre son utilisation à l'ensemble des télé-opérateurs des deux centres d'appels traitant des appels entrants, soit une cinquantaine de positions en tout.

Les agents utilisent donc une **base de connaissance unifiée**, qu'ils traitent des courriels ou des appels.

Novalis et AKIO ont développé, début 2007, une série d'interfaces avec les SI métiers, afin d'automatiser la recherche d'informations concernant la demande du client : ces informations issues des SI sont automatiquement remontées aux conseillers dans l'interface Akio™ Mail Center. Cette nouvelle fonctionnalité permet d'améliorer encore plus l'efficacité de traitement des mails.

*« L'expertise d'AKIO en matière d'e-CRM nous a permis de nous reposer sur un partenaire solide et à l'écoute de nos besoins fonctionnels. Son accompagnement, tout au long du projet, a largement contribué à faire de ce déploiement un succès reconnu par tous »* explique Sally Crookes, Responsable Relation Accueil Client chez Novalis.

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 Agrica, 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