



La RATP soigne sa relation usagers sur Internet

En bref :

RATP

Transports parisiens
44 625 personnes

Centre de contact
Informations voyageurs :
10 000 mails/mois

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

Réalisation :
2001 pour le Métro
2004 pour le RER
2005 pour le BUS
2006 l'agence en ligne

85 logins simultanés
sur Akio™ Mail Center

Le client

Créée le 1er janvier 1949, la RATP est un EPIC (Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial). Elle emploie 44 625 personnes et exploite les transports publics en Île-de-France avec quatre réseaux : bus, métro, RER et tramway.

La Problématique / les enjeux

Après la mise en place de son premier site Internet au cours de l'année 1996, la RATP reçoit rapidement un nombre important de courriers électroniques. En charge des réponses, l'équipe du service Information Voyageurs rencontre de plus en plus de difficultés pour assurer un traitement efficace des courriels, d'autant que de nombreux emails sortent du champ de leurs compétences. « *Cette équipe recevait ainsi chaque mois quelque 7 500 messages qu'il lui devenait presque impossible de traiter, tant pour des problèmes de volume que de compétences* », se souvient Christine Nicolas-Charles, responsable à l'époque de la Relation Clientèle au département commercial de la RATP. Les questions concernent en effet aussi bien les itinéraires que les villes desservies, les grèves, les titres de transport, les carrières ou les nuisances sonores. La RATP développe alors un projet d'organisation autour d'une solution de gestion des emails, impliquant de nombreux acteurs de l'entreprise.

Le déploiement d'Akio™ Mail Center

Après avoir étudié les différentes solutions du marché, la RATP décide d'opter pour Akio™ Mail Center, « une solution très simple, conviviale et souple, que les utilisateurs, qui ne sont pas forcément férus d'informatique et d'Internet, peuvent rapidement utiliser », explique alors Christine Nicolas-Charles.

Expérimenté au début de l'année 2001, Akio™ Mail Center est généralisé lors de l'ouverture du nouveau portail Web de la RATP, fin **octobre 2001**. La solution, déployée d'abord pour une

vingtaine de postes, permet notamment de centraliser l'ensemble des emails arrivant par le biais du site Web et de les router vers les bonnes compétences, mais aussi de proposer des réponses-types adéquates et de suivre l'activité du service de traitement des courriels. La solution concerne exclusivement les emails liés à l'activité métro de la RATP.

Fin 2002, un an après la mise en place, la RATP souhaite réaliser une étude de satisfaction auprès de ses clients pour connaître leurs réactions, leurs attentes dans le but d'améliorer encore le service. L'étude, réalisée grâce au module de sondage en ligne d'AKIO, est accueillie de manière extrêmement positive par les clients RATP avec un taux de participation inespéré. *« Cette enquête nous a permis de cerner précisément le profil de nos clients internautes, leurs besoins et leurs attentes, tant sur le fond que sur la forme. C'est un bon retour client qui motive les collaborateurs »*, indiquait Christine Nicolas-Charles.

Fort de l'efficacité de la solution, la RATP continue son déploiement avec la prise en charge de la gestion des emails liés au réseau RER **courant 2004**, puis au réseau de bus **début 2005**.

Début 2006, la RATP lance «l'agence en ligne» via le site www.ratp.fr, un nouveau service donnant aux internautes la possibilité d'acheter et de gérer leurs abonnements annuels. Au cœur de ce service Akio™ Mail Center facilite le process d'abonnement via Internet aux titres de transports proposés.

« Une solution très simple, conviviale et souple, que les utilisateurs, qui ne sont pas forcément férus d'informatique et d'internet, peuvent rapidement utiliser »

Christine Nicolas-Charles,
Responsable Relation clientèle, RATP

Dernier projet en date, qui devrait voir le jour d'ici la fin de l'année **2007** : le déploiement de la solution pour la gestion des flux de courriels entrants liés à la Caisse de Coordination aux assurances Sociales (CCAS). La RATP dispose actuellement de quatre-vingt cinq postes dédiés au traitement des courriels entrants sur le site www.ratp.fr.

Les bénéfices

Le rôle d'Akio™ Mail Center est multiple. Tout d'abord, grâce à des règles de routage créées graphiquement, il aiguille les messages vers une vingtaine de boîtes aux lettres correspondant aux secteurs ou aux groupes concernés, en fonction de leurs compétences, ainsi que des sujets et des lignes (Bus, Métro, RER) spécifiées dans le formulaire. D'autre part, une base de connaissances permet de chercher des réponses types. Elle est régulièrement enrichie par les administrateurs, notamment grâce aux réponses proposées par les agents. Un **moteur d'Intelligence Artificielle** procédant par analyse statistique permet, de plus, d'offrir différentes réponses possibles, classées par ordre de pertinence. Akio™ Mail Center renvoie en outre automatiquement un accusé de réception aux internautes.

Dans le but de sortir des statistiques, chaque email est catégorisé - via une liste prédéfinie - par l'agent qui l'a traité. Enfin, les échanges sont archivés pour une période d'un an, ce qui assure une traçabilité totale de toutes les actions.

Bilan du projet : des réponses de meilleure qualité apportées aux internautes dans un délai presque toujours inférieur à cinq jours.

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, Prévadiés, Quelle, Ratp, Skyrock, Sofinco, ViaMichelin, Voyages-SNCF, ...



Akio - 43, rue de Dunkerque 75010 Paris France www.akio.fr
Téléphone - +33 (0)1 53 20 63 80 - Fax : +33 (0)1 53 20 63 81