



AKIO et COHERIS intégrés chez SYMPHONIS

En bref :

SYMPHONIS

Courtier en ligne
Groupe Crédit Mutuel

9 000 emails/mois (2006)

Objectif :
Industrialiser la gestion de la
Relation Clients par Internet

Réalisation :
Intégration Akio Mail Center
à Coheris CRM (2005)

Le client

Créée en 2000, **Symphonis** est filiale à 100% de la Compagnie Financière du Crédit Mutuel. Elle est l'un des courtiers en ligne à bénéficier de l'agrément de Banque et d'un réseau d'agences régionales sur Brest, Lille, Paris, Lyon, Marseille et Nice.

Les experts de Symphonis accompagnent au quotidien leurs clients dans la gestion de leurs placements sur différents supports (Assurances vie, bourse, gestion collective, produits de défiscalisation...) et mettent à leur disposition des outils éprouvés leur permettant de piloter leurs opérations depuis leur domicile.

La Problématique / les enjeux

Fort de son positionnement résolument tourné vers Internet, le canal email a toujours représenté un mode de communication important pour Symphonis, avec ses clients comme avec ses prospects. Pour gérer au mieux ces échanges, Symphonis bénéficie d'un centre de contacts, véritable points de centralisation des demandes (suivi clients, demande d'informations, brochures, validation des ordres, ...).

En raison de son succès commercial, Symphonis décide, en 2005, de renforcer sa qualité de service et d'industrialiser la gestion de sa relation client par Internet en se dotant d'un outil autorisant une plus grande réactivité. En effet, la croissance du nombre d'emails entrants (300 par jour en 2006 contre 40 en 2004) imposait le recours à un mode de traitement qui, jusqu'alors, s'effectuait indifféremment via des conseillers polyvalents non nominatifs.

Le déploiement d'Akio™ Mail Center

Après consultation des principales offres du marché, Symphonis retient finalement Akio™ Mail Center, la solution leader en France en gestion de courriels entrants. Parmi les arguments ayant fait penché la balance en faveur d'Akio™ Mail Center, Symphonis souligne **la flexibilité de la solution**, son moteur d'**Intelligence Artificielle** et surtout sa **capacité à répondre à des attentes fonctionnelles** et à supporter un paramétrage sur mesure et évolutif.

Dans ce contexte d'amélioration de la Gestion de la Relation Clients, Akio™ Mail Center est déployé en janvier 2005, et directement **intégré à l'application Coheris CRM**. Grâce à cette mise en œuvre, Symphonis peut accéder à une nouvelle dimension organisationnelle et fonctionnelle et offrir un suivi personnalisé à ses clients. La plate-forme, opérationnelle depuis mi-2005, est utilisée par quelques 40 conseillers commerciaux.

Les bénéfices

Accessible directement depuis l'interface de Coheris CRM, Akio™ Mail Center permet notamment :

- de router automatiquement vers le conseiller attribué ou vers un agent spécialisé en fonction du client et du type de demande exprimée. Pour cela, une analyse du courriel est intégralement effectuée sur différents critères : analyse de l'adresse, recherche du numéro de dossier, analyse du contenu et/ou de l'objet de la requête... ;
- d'analyser la provenance des demandes et d'obtenir un accusé de réception différencié par typologie d'utilisateurs (client ou prospect) ;
- de fournir de nombreux rapports statistiques quantitatifs et qualitatifs, permettant une supervision optimisée du centre d'appels et un meilleur pilotage de l'activité email.

Symphonis souligne également **l'accompagnement constant des équipes d'AKIO** lors des phases de paramétrage et de déploiement, et sa **capacité à paramétrer son outil tout en respectant les spécificités** de son métier.

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, ...

