



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

En bref :

VIAMICHELIN

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

2007 : 100 000 emails entrants dans 7 langues

Objectifs du projet :

Offrir une haute qualité de service aux internautes et augmenter la productivité des agents

Réalisation :
2002

30 logins Akio™ Mail Center
Centre de contacts : Barcelone

ViaMichelin utilise également Akio Direct email pour ses campagnes d'emailing

Le client

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.

La Problématique / les enjeux

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.

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.

« 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 ses contours fonctionnels. C'était sans compter sur la réactivité et le professionnalisme des équipes de l'éditeur avec qui nous entretenons des relations proches du partenariat ! » se félicite Abdelaziz Oussedik, Responsable de domaine.

Le déploiement et l'exploitation d'Akio™ Mail Center

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 (GPS, Boutique en ligne ...) 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.

« 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 OUSSÉDIK,
Responsable de domaine, Viamichelin

Les bénéfices

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. »

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

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, ...

