



## Voyages-sncf.com vise une qualité de service irréprochable

### En bref :

Voyages-sncf.com

1<sup>er</sup> site marchand et de  
tourisme en France

Création : 2000  
Filiale SNCF

29 000 mails/mois

Objectifs :  
Fournir une qualité de  
service irréprochable et  
disposer d'indicateurs  
précis et fiables sur les  
demandes clients.

Date du projet :  
2000 : voyage-sncf.com  
2004 : iDTGV

### Le client

Voyages-SNCF.com propose les produits et services de la SNCF, en particulier les billets de train, cartes de voyages SNCF, et les services « Train+Avis® ». Filiale à 100 % de la SNCF créée en 2000, l'agence en ligne connaît un nombre croissant de réservations. D'abord nouveau canal de distribution des billets SNCF, Voyages-SNCF.com est devenue une agence de voyages à part entière depuis qu'elle s'est associée à Expedia en 2001.

Voyages-sncf.com confirme ses objectifs avec une croissance de 33% en 2006 et un volume d'affaires de 1,541 milliards d'euros. La société conforte sa position de premier site marchand et de tourisme en France ainsi que premier media dans le monde du tourisme.

### La Problématique /les enjeux

Dès son lancement, la volonté affichée de Voyages-SNCF.com est de devenir leader des agences de voyages en ligne.

Afin d'assurer, dès les premiers jours de fonctionnement, une qualité de service irréprochable au niveau du traitement des demandes par email émanant des prospects et clients Train, la nouvelle entité opte pour le déploiement d'une solution professionnelle.

Il s'agit non seulement de garantir un niveau élevé de Qualité de Service, mais également de disposer d'indicateurs précis et fiables sur la nature des demandes clients, sur l'évolution de la volumétrie des flux entrants ou encore sur l'activité, en temps réel, des agents traitant des courriels.

## Le déploiement d'Akio™ Mail Center

Une vingtaine de logins Akio™ sont déployés dès l'ouverture du site Voyages-SNCF.com en 2000. Les emails entrants sont très divers : ils concernent tant des demandes d'informations sur le suivi de commande, sur les nouvelles fonctionnalités proposées à chaque version, recherche d'informations sur les horaires, tarifs, services SNCF ou pour signaler un incident lors du déroulement du voyage d'un client.

En novembre 2004, la SNCF lance une nouvelle filiale iDTGV®, qui offre aux internautes une rame réservée, une ambiance de voyage personnalisée et des tarifs avantageux. Les flux de courriels entrants issus du lancement de ce nouveau service sont alors intégrés à Akio™ Mail Center.

Actuellement, l'application permet de faire travailler jusque **trente-cinq agents** simultanément sur le traitement des courriels entrants (y compris les superviseurs).

## Les bénéfices

La solution Akio™ Mail Center assiste les opérateurs dans leur tâche de traitement, grâce notamment au **moteur d'Intelligence Artificielle**.

« C'est une fonctionnalité particulièrement intéressante qui permet d'améliorer la productivité des conseillers. Le moteur reconnaît le type de demande à partir des mots contenus dans l'email. Il propose à l'opérateur tel ou tel type de réponse. Ce dernier n'a plus qu'à vérifier la pertinence de la suggestion avant de valider ou de refuser la proposition », détaille Dominique Bougazelli, Responsable Service Clients.

Autre atout de la solution, les modules d'administration, destinés aux superviseurs. « Ils utilisent l'outil pour mieux piloter l'activité du centre : règles de routage, qualité de service, performance, attribution des compétences, etc. Ces modules sont **particulièrement utiles et efficaces** : ils permettent d'obtenir des statistiques détaillées sur la productivité de l'équipe, de chaque opérateur, sur le volume d'emails traités ou reçus, sur telle ou telle période, etc. », souligne-t-elle.

*« Ces modules d'administration sont particulièrement utiles et efficaces : ils permettent d'obtenir des statistiques détaillées sur la productivité de l'équipe, de chaque opérateur, sur le volume d'emails traités ou reçus, sur telle ou telle période, etc. »*

Dominique Bougazelli,  
Responsable Service Client

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