



## Groupe SEB France optimise sa relation client et déploie Akio dans toutes les marques du groupe

### En bref :

**GRUPE SEB FRANCE**

Petit électroménager  
et articles culinaires

Date du projet : 2007  
Réalisation : 2008

Objectifs :  
Moderniser la relation client et  
intégrer la gestion des emails  
entrants au SI CRM du groupe

16 opérateurs  
+ 3 000 emails entrants / mois

Bénéfices  
Temps de traitement :  
Divisé par 2  
Délai de réponse :  
Passé de 24h à 4h

### Le client

**GRUPE SEB France (GSF)** est la filiale commerciale du groupe SEB, leader mondial du Petit Equipement de la Maison, pour le marché français.

Dans le cadre d'un vaste projet de modernisation de la relation client de la société, le groupe a décidé de mettre en place une solution de **gestion des emails entrants** interfacée avec sa plate-forme CRM.

### La Problématique / les enjeux

Soucieux d'améliorer sa qualité de service mais également de désengorger son centre de contact des nombreuses demandes formulées sur le canal mail (plus de 3 000 messages par mois en croissance continue), la société GSF du groupe SEB décide en 2007 de déployer une plate-forme e-CRM adaptée à ses besoins. Ce projet stratégique visait notamment à industrialiser le traitement des messages redondants.

En effet, la société GSF du groupe SEB souhaitait mettre en place un système de gestion de « réponses-types » dans l'optique de permettre aux agents du centre de contact de se concentrer sur des demandes spécifiques et à valeur ajoutée. De plus, dans une logique de meilleure productivité, GSF souhaitait pouvoir répondre plus rapidement aux demandes formulées en conservant un effectif constant, 16 opérateurs, qui sont également chargés de répondre aux demandes émanant d'autres médias, notamment le téléphone mais aussi le fax et le courrier.

## Le déploiement d'Akio™ Mail Center

Pour cela, une refonte du système de traitement existant (gestion sous Outlook) a été entreprise avec pour objectif de faciliter le suivi, le tri et le traitement des demandes. Dans ce contexte, plutôt que de se baser sur un développement interne, SEB a choisi de s'appuyer sur la plate-forme d'Akio pour son ouverture, sa flexibilité et sa capacité à s'intégrer aisément au sein de son système d'information. Ce projet s'est inscrit dans le cadre d'une démarche qualité entreprise par le Groupe, notamment au niveau du respect des indicateurs Iso pour les délais de traitement des demandes.

Un autre point important du projet consistait à interconnecter la solution d'Akio avec la plate-forme CRM Coheris, « Coheris CRM ». Pour ce faire, les équipes des deux sociétés ont travaillé de concert pour interfacier les deux solutions. Dès lors, la société GSF du groupe SEB dispose désormais d'une plate-forme collaborative de gestion de la relation client. Ainsi, l'ensemble des informations provenant de l'application d'Akio est désormais intégré dans le CRM de Coheris ce qui permet d'avoir une véritable vision de l'activité. L'accès à des statistiques détaillées est aussi un élément apprécié par les équipes de SEB, notamment pour la traçabilité.

*« L'arrivée de la solution d'AKIO dans notre service client a apporté un véritable confort à nos conseillers dans le processus de traitement des emails. Par là même nous avons considérablement augmenté notre productivité (tous les emails ont une réponse dans la journée) et notre qualité de service. Aujourd'hui, nous ne pourrions plus travailler sans cet outil, à la fois simple d'utilisation mais extrêmement riche et puissant »*

Jasmine GASPARD,  
Responsable de la relation client, GSF

## Les bénéfices

Grâce à la plate-forme Akio, SEB a pu créer des formulaires sur tous les sites français des marques du Groupe. Quatre type de formulaires ont été créés : info, réclamations, remerciements, autres. Cela a permis au centre de contact de traiter plus rapidement les demandes émises (**24 heures en moyenne auparavant contre 4 à 8 heures depuis la mise en place de la solution**). Le centre de contact note que les délais de traitement de chaque courriel sont passés **de 6 à 3 minutes**. Ces bons résultats s'expliquent également par la mise en place du mode de **traitement automatique des réponses**, soit 25 % des demandes email entrantes

*« L'arrivée de la solution d'AKIO dans notre service client a apporté un véritable confort à nos conseillers dans le processus de traitement des emails. Par là même nous avons considérablement augmenté notre productivité (tous les emails ont une réponse dans la journée) et notre qualité de service. Aujourd'hui, nous ne pourrions plus travailler sans cet outil, à la fois simple d'utilisation mais extrêmement riche et puissant ».*  
Jasmine Gaspard, responsable de la relation client pour la société GSF du groupe SEB.

Akio édite une suite logicielle de Gestion des Interactions Clients, 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 200 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