

Cas Client

M6 Boutique booste sa Relation Client en ligne et diminue de 35% ses demandes clients récurrentes grâce aux solutions d'Eptica!



N°1 du téléachat en France, M6 Boutique a réussi la synergie entre son site web et son Service Clients grâce à l'Email Management et au Web Self-Service d'Eptica, deux solutions conçues pour optimiser le Relation Client en ligne toute réduisant les coûts opérationnels.

Industrialiser la Gestion des Emails Entrants pour booster la productivité et améliorer la qualité de service

N°1 du téléachat en France, M6 Boutique est une marque de Home Shopping Service, Filiale du groupe M6. Présent sur plus de 50 chaînes dont 2 chaînes en propre avec une diffusion de téléachat en continu 24h/24, 7j/7, M6 Boutique gère plus de 200 000 commandes par mois, dont 25% réalisées via Internet.

Le Service Clients emploie **35 conseillers qui traitent plus de 50 000 appels, 6000 emails par mois ainsi qu'un volume de courriers non négligeable**.

Suite au lancement de son nouveau site web m6boutique.com, M6 Boutique a voulu repenser sa stratégie de Service Clients avec une volonté de l'orienter plus vers le canal web, les principaux enjeux étant :

- Mettre en place un espace Web Self-Service en ligne, permettant d'assurer un Service Clients continu et de répondre aux demandes Clients nécessitant peu de personnalisation.
- Diminuer le volume du courrier au profit des demandes Clients via email et assurer une gestion efficace de ces demandes

Pour répondre à ces enjeux, M6 Boutique a décidé de se doter d'une solution logicielle de Gestion de la Relation Client en Ligne avec comme principaux pre-requis : une ergonomie conviviale, une solution flexible et une administration fonctionnelle simplifiée.

Fort du succès de déploiement en 2005 des solutions Eptica par Mistergooddeal, enseigne du même groupe, M6 Boutique s'est naturellement tournée vers les solutions Web Self-Service et Email Management d'Eptica

Le projet

Des solutions innovantes et rapidement déployées pour une meilleure assistance en ligne

Le projet a été mis en place en deux étapes, d'abord le Web Self-Service qui a été déployée

en moins de deux mois. Ce qui a permis de constater un résultat immédiat en termes de diminution des appels et emails à destination du Centre de Contacts. La mise en production de la solution Eptica Email Management s'est effectuée quelques semaines plus tard.

"Avec le nouveau site Internet, nos clients peuvent facilement consulter notre base de connaissances en ligne pour trouver des réponses à leurs questions ou, le cas échéant, adresser une demande au Service Clients via un formulaire email. La mise en place du Web Self-Service nous permet une meilleure assistance client sur le site 24h/24. Rajouter, modifier ou supprimer une question / réponse devient un jeu d'enfant!"

Déclare Mr. Khayat, Responsable Service Clients de M6 Boutique.

Success Story



Quelques

Chiffres

- N°1 du téléachat eN FraNce avec uNe diFFusioN sur plus de 50 chaîNes
- 200 000 commaNdes par mois doNt 25% via İNterNe
- 35 coNseillers au Service ClieNts
- 6000 emails et 50 000 appels par mois



Tous les Emails Entrants sont filtrés par le Web Self-Service, une interface partagée entre des rubriques d'aide et les questions les plus posées. Ce dernier apporte donc des réponses à de nombreuses questions classées par rubriques et permet une **diminution de 35% en volume d'emails reçus**. L'outil « statistiques » permet également à M6 Boutique de mieux connaître ses clients grâce à leur navigation et d'adapter de façon très réactive les questions/réponses du Self Service en référençant les demandes les plus fréquentes.

L'Email Management assure une traçabilité et un suivi de la communication par email. Les emails sont routés intelligemment vers les conseillers. Ces derniers ont à leur disposition des outils d'aide à la réponse, un accès direct à la fiche client ainsi qu'à son historique. Les réponses sont homogènes, pertinentes, personnalisées et l'habillage est conforme à la charte graphique des différentes marques gérées par M6 Boutique.

Bénéfices et Perspectives

35% de demandes Clients répondues automatiquement via le site web, 90% des emails traités en moins de 24H

Avec le déploiement des solutions d'Eptica, M6 Boutique amorce un virage réussi vers la gestion de la Relation Client sur Internet.

Quelques semaines seulement après le déploiement des solutions Web Self-Service et Email Management d'Eptica, M6 Boutique a pu enregistrer les bénéfices suivants :

- Une réduction des demandes Clients de 35% due à l'efficacité du Web Self-Service
- Une augmentation de la productivité des agents qui permet de répondre à 90% des demandes en moins de 24 heures
- Une meilleure connaissance client grâce aux statistiques de visites et de navigation et une analyse approfondie des types de demandes Clients.

" Nous souhaitons encore renforcer notre relation client web en améliorant le contenu du compte client sur le site, et nous allons également développer l'email comme mode de communication post-commande prioritaire, constituant un gain de temps et d'argent. "

ajoute Mr. Khayat.



A propos d'Eptica

Créé en 2001, Eptica est le leader européen de solutions multicanal de gestion des interactions client avec sa gamme « Eptica Enterprise Suite ». Editeur de solutions logicielles disponibles en ASP-SaaS ou sur site, Eptica permet aux entreprises du monde entier d'optimiser chaque jour le traitement de leurs demandes Clients quel que soit le canal de contact (web, email, chat, fax, courrier et sms) tout en améliorant la qualité de service et en réduisant leurs coûts opérationnels.

Présent en France et en Grande-Bretagne, Eptica compte plus de 200 clients parmi lesquels FNAC (FR), La Redoute (FR & UK), Crédit Agricole (FR), Maaf (FR), Insee (FR), Transport For London (UK), Edition Atlas (CH), Hotels.com(ES & UK), Vertbaudet (FR & DE), Skynet (BE), Proxis (BE). L'entreprise commercialise ses solutions à travers son réseau de partenaires (sociétés de conseil, SSII, outsourcers et hébergeurs). Eptica a été lauréat du Deloitte Technology Fast 500 EMEA en 2007.

