

Cas Client.

Metaboli - Des réponses en moins de 3 heures grâce à la combinaison Eptica Email Management et Web Self Service.

Besoins

- Répondre plus rapidement et plus pertinemment aux clients
- Une solution multilingue détectant automatiquement la langue utilisée
- Une solution facile à déployer et à utiliser par le personnel du service clients

Chiffres à l'appui

- **172% de croissance** du chiffre d'affaires en décembre 2008
- **60%** de croissance sur l'année 2009
- **60** plateformes
- **6** langues
- **2000** emails envoyés par semaine
- **60** plateformes
- **30%** de questions ne sont plus posées par email, le web self service pouvant les traiter

Solution

Email Management

Self-Service

Spécialiste de la distribution digitale de jeux vidéo PC, la société française Metaboli, créée en 2001, est devenue le leader européen dans son domaine. Avec l'acquisition, en septembre 2008, de Gametap, numéro un aux Etats-Unis de l'abonnement de jeux vidéo, elle a acquis une autre dimension et vise désormais le leadership mondial. Mais cette croissance spectaculaire a entraîné une augmentation très forte des demandes émanant des clients (2000 emails par semaine) nécessitant de se doter d'un système de gestion des emails performant. Grâce à la combinaison Email Management et Web Self Service, Metaboli peut désormais répondre en moins de 3 heures à ses clients qui expriment leur satisfaction.

Le défi

Metaboli propose plus de 600 jeux vidéo PC en téléchargement sur ses sites web www.metaboli.com (proposant des formules d'abonnement illimitées), www.gamesplanet.com (pour la vente à l'unité) ainsi que sur des sites en marque blanche. La PME compte de fait une soixantaine de plateformes d'e-commerce. Or 100% des contacts clients sont gérés par email. 15 agents répartis entre la France, les Etats-Unis et la Tunisie répondent donc aux clients en six langues (français, anglais, américain, espagnol, italien et allemand).

Face à des demandes souvent très pointues nécessitant une parfaite connaissance des jeux, la solution de gestion des emails manuelle Metaboli ne parvenait plus à satisfaire des clients ayant un niveau d'exigence très élevé en termes de qualité et de délai de réponse. La situation était particulièrement critique le week-end : en effet, le service clients étant fermé, les clients devaient attendre plusieurs jours une réponse à leurs questions, ce qui, en matière de jeux vidéos, est totalement rédhibitoire.

La solution

Le rachat de Gametap a totalement révolutionné le service client de Metaboli qui a vu le nombre de demandes clients exploser et a alors recherché une solution à la fois simple à « apprivoiser » par les conseillers clientèles, rapide à déployer, évolutive, performante et multilingue.

La solution Eptica, couplant le web self service et la gestion des emails, a été choisie car elle pouvait être mise en place rapidement et équiper les plateformes de services clients des trois continents. Le déploiement de la solution de gestion des emails s'est déroulé dès le mois de mai 2009 en France et en Tunisie.

“Eptica s'est rapidement imposée car elle était la mieux à même de déployer une solution performante et à un niveau international. Nous avons vécu une véritable révolution au sein de notre service client. Le support professionnel des équipes d'EPTICA nous a aidé à passer facilement de l'ancien outil à notre nouvelle plateforme centralisée.”

Olivier Decrock CEO Metaboli



L'appropriation de la solution n'a demandé qu'une semaine et le temps de formation s'est limité à trois heures. Le lancement du web self service a démarré en septembre 2009. Une nouvelle plateforme web et un nouvel outil de gestion de la relation clients ont été mis en place. Une base de connaissances générique a été créée pour les 60 plateformes, avec une possibilité d'actualisation en permanence du self service par les superviseurs et une intégration des spécificités de chaque plateforme.

Les résultats

L'adoption des deux logiciels Eptica a permis de réduire drastiquement le délai de réponse. Le week-end notamment, la mise en place du web self service a permis aux clients d'obtenir des réponses quasi immédiates à leurs questions, contribuant à améliorer considérablement leur satisfaction. L'adoption du web self service a permis de stabiliser le nombre d'emails envoyés tandis que l'activité a enregistré une croissance de 30%.

Par ailleurs, grâce à Eptica Email Management, les réponses sont désormais apportées en deux à trois heures. Les plaintes exprimées auparavant par les clients sur les forums se sont transformées en félicitations.

L'outil sémantique est jugé très performant. En effet, sa fiabilité dans la détection des langues et du type de problème posé est excellente. En outre, les joueurs sont vraiment acteurs dans l'amélioration de la performance du web self service puisque les réponses mises en ligne sur le site par le biais de l'interface web self service peuvent être notées par les utilisateurs pour être ensuite éventuellement modifiées par le service clients.

Quant à l'outil Antispam intégré, il est sans faille. En outre, la performance de l'outil, réduit le temps passé à des tâches à faible valeur ajoutée et accroît l'exigence des agents quant à la qualité de réponse apportée. Enfin, il permet aux managers de relation client et aux directeurs de réaliser des reportings très précis et d'évaluer efficacement leurs collaborateurs.

“Ce point est très important dans une entreprise en forte croissance car cela permet d'absorber la croissance d'activité sans recruter et de capitaliser sur le savoir-faire d'une équipe existante.” précise Olivier DECROCK.

Et demain...

Il manque aujourd'hui à Metaboli un lexique du jargon utilisé ainsi qu'un outil de chat ainsi qu'un outil de call back ou de clic-to-call.

Par ailleurs, Metaboli réfléchit à la mise à disposition d'Eptica Email Management à des salariés extérieurs au service clients.