

## Cas Client

voyageprivé.com réduit de 20% son volume d'appels entrants et parvient à traiter la majorité de ses emails entrants en moins de 4 heures grâce aux solutions Eptica Email Management et Self-service

### Besoins

- Diminuer le temps de traitement des emails
- Réduire le volume d'appels entrants
- Uniformiser le discours client, quels que soient les pays et les langues
- Limiter le nombre d'emails à faible valeur ajoutée envoyés au service client

### Résultat

Emails traités  
en moins de  
4 heures

**60%**

Appels  
en moins

**20%**

### Solutions

Email Management

Self-service

**Premier site international de ventes privées de voyages et 3<sup>e</sup> agence française de voyages en ligne, voyageprivé.com, créé en 2006, a choisi la solution de Self-service d'Eptica pour optimiser la gestion de sa relation client multicanale. Après seulement 6 mois d'utilisation, la société est parvenue à traiter 84% de ses emails entrants en moins de 24 heures et 60% en moins de 4 heures et à réduire de 20% son volume d'appels entrants.**

### Les enjeux

Le service client de voyageprivé.com est composé de 50 téléconseillers répartis sur deux centres de contacts basés en France et au Maroc et d'une équipe de 40 personnes domiciliée en Roumanie, responsable de la gestion des emails et des dossiers.

La relation client est gérée principalement par email, ce canal servant à la réservation du voyage et à la réception de tous les documents nécessaires à son déroulement. Le canal téléphone est utilisé en complément par les clients pour obtenir diverses informations.

L'activité de la société est très fluctuante en fonction des saisons. Ainsi, le nombre d'emails hebdomadaires reçus peut varier de 3000 à 8000 et le nombre d'appels entrants de 4000 à 7000 entre la haute et la basse saison. Forte d'une croissance supérieure à 100% en 2009 et d'une stratégie de développement tournée vers l'international, la société a rapidement pris conscience des limites de son outil originel de gestion des emails et recherché une nouvelle solution de gestion de sa relation client multicanale et pouvant être implémentée à l'international.

« Grâce au Web Self-service d'Eptica, nos clients peuvent accéder à des réponses instantanées, mises à jour en fonction des saisonnalités et des événements du marché. En filtrant ainsi les demandes clients à faible valeur ajoutée au travers du Web Self-Service, nous augmentons la satisfaction de nos clients en ligne. »

Sébastien Tricaud

Directeur des opérations et de la Relation Client

[voyageprive.com](http://voyageprive.com)

### La solution

Les solutions Eptica Email Management et Eptica Self-service ont été déployées au sein du service client de voyageprivé.com au 1<sup>er</sup> janvier 2010.

La solution Eptica Email Management a été choisie pour sa flexibilité mais aussi pour sa base de connaissances internationale permettant d'optimiser la gestion et le routage des emails entrants. automatiquement intégrée dans l'espace personnel du client.

Cette solution est en effet équipée d'un système d'analyse sémantique intelligent et s'appuie sur une base de connaissances dynamique qui gère les interactions par email mais aussi via le canal téléphone. Quelle que soit la langue employée et le pays d'origine, les emails sont ainsi automatiquement routés vers l'interlocuteur le plus qualifié pour y répondre qui dispose systématiquement d'un modèle de réponse type et de l'historique du client. Des systèmes d'alerte permettent par ailleurs de maîtriser et contrôler les délais de réponse. Enfin, des statistiques quantitatives et qualitatives sur l'activité email sont fournies.

En complément de la solution Eptica Email Management, la solution Eptica Self-service a été logiquement adoptée en raison de l'orientation «100% web» de l'activité de voyageprivé.com. En effet, la société se devait de disposer d'un service client disponible 24h/24 et 7jours/7. La solution de Self-service d'Eptica permet de délivrer aux clients des réponses instantanées, mises à jour en fonction des saisonnalités et des événements du marché. En outre, cette solution a l'avantage de filtrer les demandes clients à faible valeur ajoutée qui ne font plus l'objet d'un traitement par le canal email. Les clients sont ainsi satisfaits d'obtenir des réponses en ligne dans un délai réduit tandis que les téléconseillers peuvent se concentrer sur des questions à plus haute valeur ajoutée.

## Les résultats

Avant de déployer la solution Eptica Email Management, le temps de traitement des emails était de 24 heures en moyenne.

Depuis le déploiement de la solution, 84% des emails sont traités en moins de 24 heures et 60% en moins de 4 heures, l'objectif affiché par la société étant de traiter l'ensemble de ses emails en moins de 4 heures d'ici l'été 2010. Accompagnée d'une base de connaissances complète, cette solution délivre également aux téléconseillers des procédures de réponses, ce qui garantit une meilleure homogénéité du discours client.

“ Disposant d'une interface unique pour tous les pays et toutes les langues, nous bénéficions de l'expertise des pays les plus aguerris et n'avons qu'un seul développement d'intégration à réaliser. De plus, nous mutualisons certaines ressources multilingues qui peuvent utiliser le même outil efficacement pour 2 à 3 pays différents. ”

Sébastien Tricaud

Directeur des opérations et de la relation client  
voyageprive.com

En outre, l'adoption de la solution Eptica Self-service a permis à voyageprivé.com de réduire de 20% l'ensemble de ses appels entrants.

Par ailleurs, la gestion multilingue offerte par les solutions Eptica est particulièrement intéressante pour la société voyageprivé.com du fait de sa présence en France, en Italie, en Espagne, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis. En effet, le fait d'utiliser une solution unique pour l'ensemble de ses marchés permet à voyageprivé.com d'avoir une image de marque cohérente.