



## Conrad adopte une Relation Client Multicanal grâce aux solutions Eptica et réduit ses demandes clients récurrentes de 65%

Depuis 2006, Conrad, filiale française du géant allemand de la VPC électronique s'appuie sur les solutions Eptica pour optimiser la gestion de ses interactions clients par email, fax et courrier. En 2007, Conrad intègre à ses deux sites web BtoB et BtoC, la solution de Web Self-Service d'Eptica.

Objectifs : Gagner en efficacité tout en proposant à ses clients un service de qualité disponible 24H/24, 7J/7

### Les enjeux

#### Améliorer l'efficacité de la Relation Client et en réduire les coûts

Basé dans le Nord de la France, Conrad a construit son activité de distribution autour de trois canaux : Vente en magasins, Vente à distance et Internet. La société gère plus de 38 000 commandes par mois, dont 25% réalisées via Internet.

En 2005, face à l'explosion de son activité en ligne et l'augmentation des demandes Clients via le web, la société a décidé de mettre en place une solution professionnelle pour gérer efficacement les Emails Entrants de ses clients. Cette solution devait répondre à 3 principaux enjeux :

- Gérer efficacement les flux croissants des emails de manière à augmenter la productivité du Service Clients.
- Assurer un suivi et une traçabilité de toutes les demandes pour que tous les emails soient traités dans les temps et que les clients soient satisfaits.
- Disposer d'une interface conviviale et ergonomique pour une meilleure adaptation des conseillers du Centre de Contacts.

### Le projet

#### Etape 1 : Réorganiser le Service Clients Conrad et en améliorer la productivité

Après un benchmark des solutions existantes, le choix s'est porté sur Eptica Email Management.

Suite au succès de déploiement d'Eptica Email Management et après avoir testé l'efficacité de l'ensemble de ses fonctionnalités, Conrad a décidé d'étendre l'application au traitement des courriers et faxes clients en intégrant la solution Eptica Fax-Letter, l'objectif étant de :

- Fournir des réponses pertinentes, homogènes et rapides en s'appuyant sur une base de connaissance unique.
- Avoir un suivi et un historique communs des échanges clients quelque soit le canal.

« Un choix qui repose essentiellement sur trois critères : ergonomie, richesse fonctionnelle et qualité des interlocuteurs »

Chantal Louis, Directrice Commerciale et Service Clients, Conrad France.

- 32 MAGASINS EN EUROPE, DONT 2 DANS LE NORD DE LA FRANCE.
- PLUS DE 38 000 COMMANDES PAR MOIS, DONT 25% RÉALISÉES VIA INTERNET
- 3.000 COLLABORATEURS TRAVAILLENT EN EUROPE POUR SATISFAIRE PLUS DE 500.000 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PAR AN.



## Etape 2 : Offrir un Service Clients Web de qualité à destination des Internautes et réduire les coûts opérationnels

L'utilisation des solutions Eptica pour gérer les demandes email, fax et courrier des clients a permis à Conrad d'une part de mieux connaître les clients et leurs besoins et d'autre part d'analyser leurs demandes et les segmenter. Cette analyse a permis de détecter les demandes les plus récurrentes et de constater qu'un grand nombre de réponses peut être automatisé.

En 2007, Conrad a mis en place la solution de Web Self-Service d'Eptica. Déployée en moins d'un mois, la solution a permis à Conrad de :

- Offrir aux clients et prospects un service en ligne disponible 24h/24 les aidant à répondre à leurs questions grâce à une interface simple et conviviale, une navigation étudiée et un moteur de recherche sémantique
- Réduire les demandes Clients à destination du Centre de Contacts et par conséquent réaliser des économies opérationnelles.

### Les bénéfices

Les solutions Eptica ont amélioré de manière significative la productivité et la qualité du Service Clients Conrad.

L'utilisation de la solution Eptica Email Management a permis un gain de productivité estimé à **18%, 3 mois seulement après le déploiement.**

Le Web Self-Service a permis une **diminution des demandes Clients d'environ 65%**. Le **volume d'Emails Entrants a été réduit de 17 000 à 6000 en moyenne par mois.**

L'utilisation efficace du Web Self-Service par les Internautes de Conrad a également impliqué une amélioration du taux de transformation et par conséquent l'augmentation des ventes en ligne.

Enfin, la base de connaissance commune à tous les canaux permet de fournir des réponses pertinentes, homogènes et rapides que ce soit par email, fax ou courrier.

A court terme, Conrad prévoit d'installer la solution Eptica Contact Assistant afin d'intégrer la gestion des appels dans le processus et de disposer d'un historique client commun à tous les canaux : web, email, téléphone, fax et courrier.

### 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 & ES), 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, pour la deuxième année consécutive en 2008.

Conrad



POUR PLUS D'INFORMATIONS

VEUILLEZ NOUS CONTACTER VIA NOTRE SITE WEB : [WWW.EPTICA.COM](http://WWW.EPTICA.COM) OU PAR TÉLÉPHONE AU

01 47 12 68 88



(c) Copyright 2008 Eptica. All rights reserved.  
The Eptica logo is a trademark of Eptica S.A.