



Success Story

Créé en 2000, Mistergooddeal.com (filiale du Groupe M6) est l'un des principaux sites français de commerce en ligne. La société compte 240 employés et a réalisé un chiffre d'affaires supérieur à 100 millions d'euros en 2007. Avec plus de 2,5 millions de visiteurs par mois, le spécialiste de la bonne affaire sur internet souhaite fournir à ses Internautes une assistance en ligne de qualité, accessible 24h/24, 7j/7 tout en réduisant le nombre de demandes clients à faible valeur ajoutée.

Les enjeux

Réduire les coûts associés à la gestion de la relation avec les clients ou prospects et en améliorer l'efficacité

La croissance de l'activité de Mistergooddeal.com est importante : le chiffre d'affaires a progressé de près de 50% entre 2005 et 2006. Cette dynamique se répercute directement sur le centre de contacts clients qui doit augmenter ses effectifs chaque année (+20% en 2006) pour être capable de prendre en charge les requêtes clients. Le centre de contacts est composé de 50 personnes, dont 25 prennent en charge le service après-vente (18 personnes en équivalent temps-plein).

Parallèlement, pour rester concurrentiel, Mistergooddeal.com doit constamment améliorer sa qualité de service. Cela passe notamment par la capacité du centre de contacts à répondre rapidement – et précisément – aux requêtes formulées par les clients.

En 2005, le centre de contacts devait gérer en moyenne 500 emails par jour. Les délais de réponse s'échelonnaient entre 24h et 48h, selon la nature et le volume des requêtes. Les agents du centre de contacts utilisaient alors une "simple" solution de messagerie électronique qui ne leur permettait pas de connaître l'historique des relations avec les clients, ni même de réaliser des statistiques destinées à améliorer la connaissance de leur base clients.

En mai 2005, la société choisit d'installer « **Eptica Email Management** » qui lui permet de gérer efficacement et quotidiennement les demandes clients par email.

L'année suivante, Mistergooddeal.com s'interroge sur la nécessité de mettre en place une **solution de self service en ligne** lui permettant de répondre 24h/24 et 7j/7 à ses clients et de réguler ses flux d'emails entrants. La solution Eptica SelfService a été mise en place en novembre 2006.

Le projet

Renforcer la productivité des agents et offrir des services de qualité en direction des clients et prospects

En novembre 2006, Mistergooddeal entame le déploiement de la solution, en étroite collaboration avec les équipes projets d'Eptica.

Eptica Selfservice permet aux clients de trouver la réponse à leurs requêtes sans s'adresser systématiquement au centre de contacts.

Une initiative structurante pour Mistergooddeal.com puisqu'elle a nécessité, en amont, la formalisation d'une base de connaissances détaillée. Les utilisateurs disposent d'un espace personnel recensant l'historique de leur relation avec Mistergooddeal.com et les réponses aux questions. Dans cet espace, ils ont la possibilité de formuler leurs requêtes via un formulaire électronique pré-rempli qui est envoyé au centre de contacts.

« Dans le secteur du e-Commerce, il faut offrir un service rapide et de grande qualité. Après deux ans d'utilisation d' « Eptica Email Management » par notre service client, le déploiement de la solution SelfService en ligne nous permet d'être encore plus réactif vis à vis de nos clients et prospects » souligne M. Sylvain Guyomarch, Responsable de la qualité, Mistergooddeal.com



- Mistergooddeal est l'un des principaux sites français multispécialistes de commerce en ligne.
- Créé en mai 2000, Filiale du groupe M6 depuis nov.2005
- 500 emails/ jour
- 250 personnes
- 2,5 millions de visiteurs par mois



Mistergooddeal.com



Le résultat

Moins 30% de demandes clients malgré la forte croissance des ventes

Dans un premier temps la mise en place d'Eptica Email Management a changé radicalement les relations entre le centre de contacts Mistergooddeal.com et ses clients.

Les délais de réponse sont aujourd'hui maîtrisés : **ils sont inférieurs à 4h ouvrées pour les problématiques simples** (par exemple, l'exécution des commandes) et ne dépassent pas 10h ouvrées pour les requêtes plus complexes. En janvier 2007, **80% des requêtes étaient traitées en moins de 10h**, un délai beaucoup plus raisonnable que celui de 24h à 48h autrefois proposé.

Les gains de productivité ainsi générés permettent à un nombre stabilisé d'agents (4 à 5 agents en équivalant temps plein) de gérer un volume toujours plus important de requêtes clients. **Mistergooddeal.com peut ainsi faire face à la croissance forte et continue de son activité sans augmenter constamment le nombre d'agents du centre de contacts.**

La mise en place d'Eptica SelfService dans un deuxième temps a permis à Mistergooddeal de **diminuer de 30% le volume de demandes clients destinées au centre de contacts et cela malgré la croissance forte et continue des ventes.**

Le taux de contacts emails (pourcentage des ventes qui donnent lieu à une requête du client par email) est passé de 25% à 17%.



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.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

VEUILLEZ NOUS CONTACTER VIA NOTRE SITE WEB : 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.