

KARAVEL - PROMOVACANCES



Succes Story

Comment faire de la gestion des emails un élément de performance dans la Relation Client ? Pour ce faire, Le groupe Karavel-Promovacances, Numéro 1 de la vente de séjours sur Internet, a équipé ses 200 conseillers avec la solution Eptica Email Management. L'objectif est de booster l'efficacité de son service client et délivrer une qualité de service optimale.

Les enjeux

La qualité de la relation client : objectif majeur de Karavel-Promovacances

Le groupe Karavel-Promovacances regroupe plusieurs sites web dont Karavel.com, Tati Vacances.com et Promovacances.com, la marque phare du groupe. La société a récemment fait l'acquisition d'ABCroisiere.com, le spécialiste français des croisières sur internet. Avec 3 millions de visiteurs uniques par mois et 2 millions de clients recensés en 10 ans d'existence, le groupe se positionne comme le leader français de la vente de séjours sur Internet.

L'utilisation du web et de l'email dans la relation client est un enjeu de taille pour Karavel-Promovacances. En effet, la société doit traiter en moyenne plus de 1 000 emails clients par jour, voire plus de 3 000 en haute saison. Karavel-Promovacances utilisait une solution Open Source pour gérer sa relation client, mais celle-ci s'est rapidement avérée obsolète et inadaptée : le traitement des demandes clients par email se faisait manuellement, il était impossible de faire un suivi d'activité précis et l'absence de statistiques en temps réel et d'historiques se faisait cruellement ressentir. De plus, le système n'arrivait plus à tenir face à la volumétrie grandissante. Tout cela menait à une constante dégradation de la productivité et de la qualité de service.

«Nos besoins étaient clairs et Eptica a su y répondre. Leur application est très simple de paramétrage et elle s'est intégrée facilement dans l'infrastructure du groupe» déclare Jérôme Lerouge, Directeur Informatique.

Karavel a donc lancé un appel d'offres afin de s'équiper d'une solution technologique évolutive, ouverte et adaptable au système existant. Ses objectifs étaient clairs :

- booster l'efficacité de son service client et délivrer une qualité de service optimale,
- déployer une solution unique et centralisée de gestion et d'historisation des demandes client via l'email et le web,
- se baser sur un socle technologique fiable, ouvert et performant.

Le projet

Un déploiement en 3 mois

Le projet a débuté en janvier 2007. 3 mois ont suffi pour que l'application soit installée, paramétrée et mise en production. Les équipes Karavel ont par la suite bénéficié d'une formation d'une demi-journée pour acquérir les bases d'utilisation de l'outil. La rapidité de mise en œuvre, la proximité et la réactivité des équipes Eptica (basées en France) ont conforté Karavel-Promovacances dans son choix.

L'ergonomie et la facilité d'utilisation pour le suivi des demandes et des réponses types ont complètement séduit les 200 conseillers répartis sur 3 sites différents : Paris, Vichy et Casablanca.

«Grâce à Eptica Email Management, nous pouvons désormais piloter et recevoir des rapports en temps réel ou encore, analyser précisément les tickets entrants. Par rapport à notre ancienne solution, nous sommes en mesure aujourd'hui de paramétrer à souhait tous types de rapports qu'ils soient quantitatifs ou qualitatifs et d'en ressortir des statistiques précises» complète Adrien Bret, responsable du projet d'implémentation.

Présentation du client



- N°1 français de la vente de séjours sur Internet
- 3 millions de visiteurs uniques par mois
- 2 millions de clients en 10 ans d'existence
- 1 000 emails/jour
- 200 conseillers polyvalents
- 2 superviseurs



Karavel - Promovacances

En terme de fonctionnalités, Eptica Email Management permet de qualifier de manière pertinente les demandes reçues (en provenance de quel site, quel formulaire, quel type de demande...), de les router vers le conseiller adéquat et surtout, d'accuser réception et de répondre de manière personnalisée au client selon la marque (le groupe exploite une dizaine de marques au total).

Par ailleurs, Karavel-Promovacances propose à ses clients des réponses pertinentes et personnalisées grâce à la remontée de l'historique complet des échanges avec le client, la suggestion des meilleures réponses adaptées aux demandes, ou encore, des modèles de réponses pré-définies automatiquement selon le profil du client.

Le résultat

50% de gain de productivité et une meilleure qualité de service

Plus d'une année après la mise en production de la solution Eptica Email Management, Karavel-Promovacances a constaté une augmentation de la productivité dans le traitement des demandes clients : En moyenne, **le temps de réponse a été divisé par deux**.

Par ailleurs, l'utilisation de la solution a également permis de gagner en qualité de service et d'augmenter la satisfaction client :

- moins de 8% des requêtes ré-ouvertes
- des réponses pertinentes et personnalisées quelle que soit la marque
- une meilleure connaissance client grâce à l'analyse des informations échangées par email.

Les perspectives

A court et moyen terme, Karavel-Promovacances a pour objectif de renforcer l'intégration au sein de son système d'information via les interfaces web services d'Eptica (envoi automatique d'emails par Eptica).

Le groupe envisage également de mettre en place une solution d'archivage. En effet plus de deux millions de tickets sont déjà dans le système.



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 en 2007.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

VEUILLEZ NOUS CONTACTER VIA NOTRE SITE WEB : WWW.EPTICA.COM



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