



## Success Story

1er site européen de rencontre sur Internet, Meetic connaît depuis sa création en 2002 une croissance phénoménale : une présence dans 13 pays européens, en chine et au brésil, un site Internet en 14 langues et un nombre de nouveaux inscrits qui atteint 30 000 par jour. Meetic qui favorise le canal Internet pour gérer sa relation client, s'appuie sur la solution Eptica Email Management. Retour sur un coup de foudre entre Eptica et Meetic, qui a eu lieu en 2005 !

### Les enjeux

#### Une stratégie basée sur la maîtrise des coûts et la réactivité

En s'inscrivant dans une logique de conquête qui se fait exclusivement via Internet, le site Internet de Meetic se décline en 14 langues différentes. Le service clients compte 70 conseillers (sur un effectif total de 200). Leur mission consiste à assurer un service client à travers le traitement des 3 000 emails reçus par jour. La stratégie de Meetic consiste à diminuer les coûts opérationnels du service clients tout en répondant aux exigences de qualité et de réactivité.

Comme la majorité des « pure players » de l'ère E-Business, l'outil informatique de Meetic est articulé autour d'une plateforme centrale développée en interne. Pour la gestion des demandes clients par email, le site de rencontre voulait s'orienter vers un progiciel spécialisé.

*« Un tour de marché des progiciels couvrant les fonctionnalités requises nous a conduit à retenir Eptica : Eptica nous a vraiment permis de comprendre comment nous allions rationaliser nos coûts » souligne Johan Lebaill, Directeur du service clients*

source : Interview de l'œil Expert »

#### Une problématique de volumétrie et de diversité des langues traitées

En effet, à l'importante volumétrie des demandes (3 000 emails par jour) s'ajoute la diversité des langues traitées (14 langues) ainsi que la nature des emails qui vont de la demande d'information à la réclamation, en passant par la demande urgente de résolution de problèmes informatiques. La gestion des demandes client nécessitait non seulement des conseillers avec des compétences à la fois commerciales et techniques, mais également une solution logicielle souple, multilingue, performante et capable de s'adapter à cet environnement. En choisissant Eptica Email Management, Meetic avait comme objectif de délivrer la même qualité de service que n'importe quelle entreprise qui gère sa relation client par téléphone.

### Le projet

#### Un déploiement en moins de 2 mois

Après avoir défini ses spécifications fin 2004 et retenu Eptica Email Management, l'équipe projet est entrée en production en janvier 2005. Le progiciel a été installé en deux mois, sur les sites belge et français, Meetic s'est chargé seul de l'étendre aux autres pays de son réseau.

Les demandes emails reçus via Eptica sont analysées, qualifiées et routées soit à des agents automatiques soit aux opérateurs. En effet, pour la France, 40 % des premiers échanges sont qualifiés en amont et traités automatiquement, « **Ainsi les conseillers vont se concentrer sur les tâches ayant une vraie valeur ajoutée intellectuelle et humaine. C'est important pour leur motivation et par conséquent pour la satisfaction client** » ajoute Johan Lebaill

Le routage se fait par langue, par thème déclaré dans le formulaire, par type de client ou par mots clés. Les demandes sont ensuite affectées selon leur priorité : message émanant d'un prospect signalant un problème technique bloquant, email client répondant à une opération spéciale de promotion ou de fidélisation...

### Présentation du client



- CRÉÉ EN 2002
- 14 LANGUES TRAITÉES
- 650 000 ABONNÉS
- 3 000 EMAILS/JOUR
- 70 AGENTS
- CHIFFRE D'AFFAIRE 2007 : 63 M EURO



Pour répondre aux clients, les conseillers disposent d'une bibliothèque de réponses type, ils peuvent ainsi choisir des réponses préétablies et personnalisables à la volée avant de les envoyer. Le message de réponse est par la suite posté sur l'espace privé de l'internaute, dans sa messagerie intégrée, avec une notification sur sa messagerie classique.

### Le résultat

#### 40 % de gain de productivité après seulement 5 mois d'utilisation

Les bénéfices obtenus après le déploiement d'Eptica par Meetic ont été quasi immédiats : Meetic a constaté une augmentation de productivité de 40 % permettant aux conseillers de se concentrer sur la résolution des incidents.

Aujourd'hui, **le coût de traitement des demandes clients est en baisse de 30 %.**

#### Une qualité de service plus que satisfaisante

Par ailleurs, grâce à la solution Eptica, le service client contrôle de très près la qualité de service. Ainsi le taux de réouverture des requêtes doit impérativement se situer en dessous de 5 %. De plus et afin d'éviter les systèmes de ping-pong lorsqu'un internaute répond à l'agent automatique, sa requête est redirigée vers un conseiller.

En ce qui concerne les délais de réponse, même s'ils ne dépassent pas 48H, les réponses sont plus rapides pour les clients payants et pour ceux dont la question porte sur un service pouvant générer du revenu pour Meetic.

### Les perspectives

Parmi les projets d'évolution envisagés, Meetic souhaite réinjecter dans le système les messages issus des autres canaux : appels téléphoniques, sms, courriers.

A moyen terme, Meetic souhaite intégrer le module Eptica SelfService en publiant une partie de la base de connaissance sur le site web. Une intégration de la solution à une solution de datamining est également envisageable.



### 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, outsourcing et hébergeurs). Eptica a été lauréat du Deloitte Technology Fast 500 EMEA en 2007.

FIND LOVE NOW!\*



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.