





3 000
collaborateurs
en Europe


32 magasins
en Europe dont
2 en France

Groupe allemand fondé en 1923,
Conrad est spécialiste de l'électronique.
A la fois fournisseur BtoB et distributeur
aux particuliers de composants, outillages,
soudage et électricité ainsi que
du matériel audio et vidéo.


500 000
demandes de
renseignements / an


38 000
commandes / mois
dont **25%**
réalisées par Internet

L'ENJEU


Basé dans le Nord de la France depuis 1994, Conrad a construit son activité de distribution autour de trois canaux : vente en magasins, vente à distance par catalogue et Internet. La société gère plus de 38 000 commandes par mois, dont 25% réalisées via Internet.

Il y a 10 ans face à l'explosion de son activité en ligne et l'augmentation des demandes

clients via le web, la société a décidé de s'équiper d'une solution de gestion de requêtes entrantes de ses clients via le canal digital.

Les enjeux du Groupe étaient de trois ordres :

- Gérer efficacement les flux croissants d'emails de manière à augmenter la productivité du service client.
- Assurer un suivi et une traçabilité de toutes les demandes dans un historique de conversations pour que toutes les demandes soient traitées dans les temps et que les clients soient satisfaits.
- Disposer d'une interface conviviale et ergonomique pour faciliter la vie quotidienne des conseillers du centre de contact.


Notre objectif est double : améliorer notre productivité et offrir un service client digital de qualité tout en réduisant nos coûts opérationnels.

Chantal Louis,
Directrice Commerciale
et Service Client, Conrad France

LA SOLUTION

Depuis 10 ans, Conrad s'appuie sur les solutions d'Eptica pour optimiser la gestion de ses interactions clients sur le digital à la fois en BtoB et BtoC : email et self service. L'objectif étant de gagner en efficacité tout en proposant aux clients un service de qualité 24h/24, 7j/7.

Email Management

La solution Email Management a permis un gain de productivité estimé à 18% en seulement 3 mois. Suite au succès du 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 fax clients de la vente à distance en intégrant la solution Eptica Fax-Letter. 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 pouvait être automatisé.



Le choix d'Eptica a reposé essentiellement sur 3 critères : richesse fonctionnelle, ergonomie et confort pour les agents grâce à une plateforme intégrée, et qualité des interlocuteurs.

Chantal Louis,
Directrice Commerciale
et Service Client,
Conrad France

Base de connaissance centralisée

La solution Eptica Self Service, déployée en trois semaines, 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 une technologie d'IA. En particulier le moteur de traitement automatique du langage d'Eptica permet de comprendre les questions des clients et y répondre automatiquement en puisant dans la base de connaissance intégrée.
- Réduire les demandes clients à destination du centre de contact et par conséquent réaliser des économies et réduire les coûts opérationnels.

↗ **18%**
de gain de productivité
3 mois seulement
après le déploiement

☒
- **65%** d'emails
grâce au
self service

😊
6 000 emails
entrants par mois
en moyenne
contre **17 000**
avant le déploiement
d'Eptica

LES BÉNÉFICES

Conrad identifie 5 bénéfices principaux de l'utilisation des solutions d'Eptica :

1 - Amélioration de la productivité

Un gain de productivité estimé à 18%, 3 mois seulement après le déploiement.

2 - Diminution des volumes

Le volume d'emails entrants est passé de 17 000 à 6 000 en moyenne par mois, soit une diminution de 65%.

3 - Meilleure qualité du service client digital

Grâce à la base de connaissance intégrée à tous les canaux, des réponses pertinentes, homogènes et rapides sont fournies aux clients.

4 - Augmentation des ventes en ligne

Grâce à un meilleur taux de transformation, une augmentation significative des ventes en ligne a été constatée.

5 - Réduction des coûts opérationnels

La réduction des demandes clients a permis de réaliser des économies opérationnelles.

DEUX QUESTIONS À ...



Chantal Louis

Directrice Commercial et Service Client,
Conrad France

Comment résumez-vous l'apport des solutions Eptica ?

Les solutions Eptica ont amélioré de manière significative la productivité et la qualité du Service Client Conrad. L'utilisation de la solution Eptica Email Management a permis un gain de productivité considérable, le Web Self-Service a permis une diminution des demandes clients et l'utilisation efficace du Web Self-Service par les Internautes de Conrad a également impliqué une amélioration du taux de transformation.

Quelles sont les perspectives de développement ?

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.