

Simplicime simplifie et optimise sa relation client en ligne avec Akio

Simplicité, qualité de service et réactivité se positionnent comme des valeurs stratégiques chez l'opérateur de téléphonie mobile Simplicime. Apporter une réponse claire, précise et rapide aux demandes formulées par email par ses clients et prospects est donc un enjeu majeur.

Rappelons que Simplicime (anciennement Simpleo) est la marque Grand Public de Debitel France qui est historiquement le premier opérateur virtuel français. Simplicime entend proposer aux consommateurs de revenir à l'essentiel et au bon sens en matière de téléphonie mobile, c'est-à-dire la possibilité de communiquer sans se retreindre, en évitant les options et services inutiles et donc aux meilleurs prix. <http://www.simplicime.com>.

Lancé en 2005 par la DSI de Simplicime, le projet de modernisation de la gestion des contacts occupe une place de premier plan dans la démarche qualité du Groupe. Commercialisant ses produits et services sur le Web, Simplicime a toujours positionné la communication par courriel au centre de son processus d'échange avec ses clients et prospects. Concrètement, entre 400 et 700 emails par jour sont réceptionnés au service client via des formulaires Web ou emails libres.

L'industrialisation du mode de traitement des emails entrants a donc été rapidement décidée pour remplacer le mode de traitement manuel qui prévalait alors sous Lotus. Il s'agissait notamment d'homogénéiser les réponses effectuées, de réduire les temps de traitements ou encore d'accéder à des statistiques permettant de mesurer et piloter l'activité. Cette démarche s'inscrit dans la démarche qualité de Simplicime, visant à positionner le suivi et la satisfaction client au centre de sa chaîne de valeurs.

De concert, la DSI et la Direction Client de Simplicime choisissent la plate-forme de gestion des emails entrants d'Akio, séduits pour son adéquation aux attentes formulées : « Akio Mail Center s'est naturellement imposée comme la réponse la plus adaptée à nos attentes de par sa richesse fonctionnelle et sa simplicité d'utilisation. Très intuitive, la solution d'Akio peut être rapidement prise en main par un nouveau collaborateur sans qu'il soit nécessaire de le former longuement. Moins d'une heure de formation est nécessaire pour accéder à l'essentiel des fonctionnalités », souligne Annie-Laure Sempéré, Responsable qualité et service consommateurs.

Utilisée par une dizaine de chargés de clientèle, Akio Mail Center a permis à Simplicime de gagner en productivité et réactivité conformément aux engagements décrits dans la Charte qualité de l'entreprise. Les nombreux rapports statistiques, proposés en standard, permettent, eux, d'avoir une très bonne vision de l'activité par type de réponse, par agent, par action etc...

« Nous sommes pleinement satisfaits des bénéfices apportés par l'offre d'Akio qui nous permet de proposer une qualité de service de premier plan. Son approche métier a largement contribué à la positionner comme un véritable outil de productivité pour nos équipes qui peuvent traiter plus rapidement les demandes de nos clients et ce avec un grand confort d'utilisation », se félicite Dominique Rousselet, Responsable Back Office.

Akio a donc permis à Simplicime de répondre à ses différents objectifs :

- Améliorer sa réactivité : temps de réponse inférieurs à 48 heures,
- Supporter les fortes montées en charge en conservant le même degré de qualité de service ; notamment lors des opérations promotionnelles et des lancements de produits,
- Proposer un grand confort d'utilisation pour les collaborateurs de Simplicime (bases de connaissances communes, automatisation des réponses types, ergonomie très intuitive ...),
- Accéder à des statistiques pertinentes sur l'activité : productivité des collaborateurs, nombre de messages reçus, temps de réponse...

---

A propos d'Akio : Leader sur le marché du Customer Interaction Management, AKIO édite une suite logicielle multicanal de gestion des interactions clients, avec un savoir-faire historique en gestion des emails entrants. Les solutions de gestion des contacts d'AKIO équipent les services clients et centres d'appels pour gérer tous les media de communication de l'entreprise : emails entrants, Web SelfService, Live Chat, Fax, Courrier, SMS, Web CallBack et click to talk.

A travers son offre multi canal Interaction Center, AKIO permet d'optimiser la qualité de service et la productivité du centre de contacts.

AKIO compte plus de 200 références en France et en Europe dans tous les secteurs d'activité.

<http://www.akio-solutions.com>

Simplicime (anciennement Simpleo) est la marque Grand Public de Debitel France qui est historiquement le 1er opérateur virtuel français. Simplicime entend proposer aux consommateurs de revenir à l'essentiel et au bon sens en matière de téléphonie mobile, c'est-à-dire la possibilité de communiquer sans se retreindre, en évitant les options et services inutiles et donc aux meilleurs prix. <http://www.simplicime.com>.