



La caisse des dépôts retraite divise par trois le temps de traitement de ses emails entrants

En bref :

CDC Retraite

Caisse de retraite

2 500 mails/mois

Objectif :

Répondre plus rapidement
aux questions des clients
Faire face à la croissance
des flux d'emails entrants

Réalisation : 2005

Bénéfices :

Donne une réponse à 100%
des questions en moins de 5
jours ouvrés.
Croissance de la
productivité

Le client

La Caisse des Dépôts est l'un des plus anciens opérateurs publics dans le domaine de la retraite. Son savoir-faire s'exerce dans tous les milieux de la retraite et de l'invalidité à travers 46 caisses et fonds de retraite publics. En mars 1998, la branche retraite ouvre un site Internet.

La Problématique / les enjeux

Soucieuse de répondre plus rapidement aux demandes de ses clients, la Direction Relation Client de l'établissement d'Angers décide en 2005 de repenser son mode de gestion de courriels et de se doter d'une solution dédiée à cette problématique. Cette prise de conscience s'explique notamment par la croissance importante du nombre de demandes formulées par Internet (30 000 / an) et par l'obsolescence du mode de traitement reposant sur Outlook.

En effet, en raison de la complexité de la mission de la CDC Retraite, gestionnaire de plusieurs fonds, la mise en place d'un système de gestion avancé s'est imposée comme une priorité. Au niveau technique, elle souhaitait également s'appuyer sur un partenaire industriel pouvant lui offrir un service en mode hébergé, mis à disposition de ses gestionnaires de la relation client à Angers et à Bordeaux.

Après consultation, est sélectionnée l'offre Web Contact Center proposée par Orange Business Services. La solution, basée sur **Akio Mail Center** d'Akio, est accessible par un simple navigateur Internet. Il s'agit d'une solution locative hébergée par Orange, packagée mais partiellement personnalisable, avec une mise en place rapide

Le déploiement d'Akio™ Mail Center

Un travail de constitution de filtres en fonction de la nature des demandes émises est alors entrepris. En parallèle, la mise en place d'une bibliothèque de réponses types pour les conseillers a également été réalisée. En complément de ces deux actions, un espace Self Service – FAQ est proposé pour permettre aux internautes d'accéder directement aux informations les plus demandées sans passer par les formulaires de contact traités par Web Contact Center.

Grâce à ce nouveau processus organisationnel, les gestionnaires de relation client sont désormais en mesure de traiter les différentes demandes entrantes en moins de 5 jours ouvrés et de faire face aux pics d'activités. La Direction relation client apprécie également de pouvoir accéder à des indicateurs de suivi des demandes (temps de traitement moyen des dossiers, nombre de mails traités...) qui lui permettent d'améliorer en continu sa qualité de service.

Les bénéfices

Paramétrée selon la logique du métier du centre de contact, la plate-forme Web Contact Center a reçu un accueil positif de l'ensemble des équipes de relation client qui se sont rapidement appropriées l'outil. Cela a également permis aux téléconseillers de se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée et d'accroître leur productivité.

L'approche hébergée de Web Contact Center permet enfin à la Caisse des dépôts Retraite de s'appuyer sur un outil maintenu et toujours disponible, la gestion des mises à jour, des nouvelles versions, etc. étant entièrement réalisée par Orange Business Services.

«La plate-forme s'est parfaitement intégrée dans notre processus de traitement des demandes. Complément de nos canaux traditionnels comme le téléphone, elle occupe aujourd'hui une place centrale et nous permet de proposer un nouveau mode de communication. Simple et intuitive, elle nous a permis d'améliorer nos temps de réponses et d'automatiser un certain nombre de tâches redondantes.»

Christian SAUTEJEAU
Responsable du centre d'appels Angers

Christian Sautejeau, Responsable du centre d'appels de l'établissement d'Angers : *« La plate-forme Web Contact Center s'est parfaitement intégrée dans notre processus de traitement des demandes. Complément de nos canaux traditionnels comme le téléphone, elle occupe aujourd'hui une place centrale et nous permet de proposer un nouveau mode de communication. Simple et intuitive, l'offre Web Contact Center d'Orange Business Services nous a permis d'améliorer nos temps de réponses et d'automatiser un certain nombre de tâches redondantes. »*

Akio édite une suite logicielle multicanal de Gestion des Interactions Clients, couvrant les emails entrants, le web self service, les fax entrants, le chat, le web call back et la gestion des messages marketing pour une parfaite maîtrise de la relation client. Les solutions Akio couvrent les besoins des PME comme des Grands Comptes et équipent efficacement les services clients, les centres de contacts et centres d'appels.

Leader sur son marché, Akio compte plus de 150 références en France et en Europe, dans tous les domaines d'activité (Banque, Assurance, Prévoyance, Commerce, Telecom, Secteur Public, Services, Industrie, etc.) parmi lesquelles Agricola, ANPE, Caisse des dépôts, Cetelem, Crédit Agricole, Crédit Mutuel, Damart, Darty, Débitel, DHL, Service Public, EDF, France Télécom, France Télévisions, Gandi, GDF, GMF, JM Bruneau, Mairie de Paris, Novalis, Oséo, Prévadiès, Quelle, Ratp, Skyrock, Sofinco, ViaMichelin, Voyages-SNCF, ...


Beyond Customer eXpectations
Akio - 43 rue de Dunkerque 75010 Paris France
Téléphone - +33(0)1 53 20 63 80 – www.akio.fr