

Un traitement ciblé des requêtes clients

Pour parfaire sa qualité et sa connaissance client, la centrale de réservation des Bateaux Parisiens fait appel à ViaDialog.

Depuis plus de 40 ans, Bateaux Parisiens qui a ses quartiers aux pieds de la Tour Eiffel, organise des croisières sur la Seine.

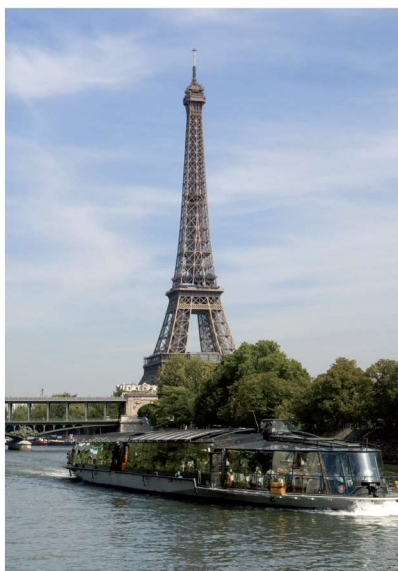
Outre la balade fluviale ou croisière déjeuner et dîner sur la Seine, la filiale de Sodexo participe à de nombreuses manifestations en partenariat avec des acteurs touristiques majeurs et gère aussi l'activité de navette Batobus. Faisant découvrir Paris à 3,5 millions de voyageurs par an, elle a conquis plus de 40 % du marché de la Seine : les touristes (36 % de la clientèle), mais aussi les particuliers, dont les Parisiens (44 %) et les entreprises (20 %). Autant de publics qui requièrent une stratégie différente en matière de relation client.

UN SVI SUR MESURE

Avec quelque 200 000 appels reçus par an, l'activité de Bateaux Parisiens exige une gestion minutieuse des appels. A son arrivée, le directeur de réservation ne disposait d'aucun serveur vocal. « Ni automates, ni pré-réservation possible par téléphone, tout était empirique et se faisait manuellement », se rappelle Dominique Chanon qui, de suite, a mis en place avec ViaDialog un SVI pour tout d'abord, quantifier le nombre d'appels et, ensuite, assurer un bon routage. « Nous avons la volonté d'avoir un outil fiable et sécurisé améliorant notre qualité de service », poursuit-il.

OPTIMISER LE TRAITEMENT DES REQUÊTES CLIENTS

« Avec 95 % d'appels entrants, la solution



ViaDialog était la plus adaptée pour les gérer intelligemment et le choix le plus pertinent », explique Dominique Chanon. Ce dispositif a fluidifié le trafic et fait gagner en performance : la connaissance des flux et des pics d'appels a notamment donné la possibilité aux conseillers d'adapter leur discours et leur approche client. Écrans déployés affichant le trafic, les totems permettent en parallèle aux conseillers de s'informer, et donc de se piloter, facilitant ainsi le management et la gestion. La mise en place de la solution ViaDialog a aussi favorisé le développement d'approches relationnelles différentes selon les publics de la compagnie : d'un côté, les clients courants dont les appels sont gérés sur un mode multilingue sur SVI, de l'autre un traitement humain pour les professionnels du tourisme et les entreprises où, au travers d'un ACD, le client est directement mis en relation avec un conseiller.

Autres solutions déployées pour une meilleure qualité de service, la pré-réservation par téléphone et le wecallback : dans le premier cas, le client sélectionne la prestation qui lui convient (bateau, date et heure) à travers une série de question sur un SVI en selfcare. Puis, suite à la réception d'un SMS de confirmation, un conseiller le rappelle dans les deux heures pour valider sa réservation. Quant au wecallback, il permet au client, dès qu'il entre dans le tunnel de réservation, de rentrer en contact avec un conseiller en un clic.

Enfin, la société a imposé le call-tracking, qui offre, grâce à la mise en place de numéros dédiés lors des opérations spéciales, un bel outil d'analyse marketing.

UNE RELATION PÉRENNE

De fait, en mettant en œuvre un outil et process automatisé de la réservation client en multipliant les canaux, Bateaux Parisiens a amélioré le traitement des requêtes clients et le travail des conseillers, devenus plus autonomes. Avec des gains conséquents ! La centrale de réservation a, en effet, en moyenne enregistré une croissance de 10 à 15 % selon les prestations. Que des raisons donc de poursuivre la relation partenariale que vivent depuis six ans Bateaux Parisiens et ViaDialog. Une collaboration pérenne due à la qualité de service du prestataire et à la flexibilité dont il sait faire preuve. « À l'inverse d'autres structures plus rigides où l'on se retrouve coincé dans un produit, avec ViaDialog, le produit s'adapte à nous », se réjouit Dominique Chanon.