



Q-Park

Stationnement organisé avec les solutions de Viatelecom

Une place de stationnement immédiatement disponible ! Aéroports, gares ou hôpitaux, la société Q-Park est aujourd'hui un acteur incontournable de la prestation de parking dans les grandes villes européennes. Avec l'aide de Viatelecom, le centre de contacts n'a pas son pareil. Revue de détails.



Agnès Debacq
Responsable du centre de contacts

Difficile de passer à côté de Q-Park et de ses 38 000 places de stationnement disponibles en France. En effet, le numéro 4 des parkings sur le territoire national est implanté dans 20 villes. Sans compter la forte présence en Europe (numéro 2) sur les marchés néerlandais, belge, allemand, britannique, irlandais, danois, suédois, finlandais et norvégien (525 000 places de parking au total). « Avec cette activité grandissante notamment en France, avoir un centre d'appels digne de ce nom était devenu indispensable » précise Agnès Debacq, responsable du centre de contacts chez Q-Park.

Une stratégie efficace

Pour se mettre à jour face à la concurrence, le service client a donc été créé en février 2006 avec au départ la vidéo à distance dans les parkings. Très vite, d'autres besoins sont apparus à l'instar de la gestion centralisée des abonnés et des campagnes marketing. « Il nous fallait rapidement une solution vocale de qualité. Nous avons rencontré plusieurs prestataires mais Viatelecom avec Viacontact a surpassé ses concurrents et nous a conquis immédiatement. Nous sommes maintenant opérationnels grâce à leur collaboration depuis avril 2007 » poursuit Agnès Debacq.

Presque un an après le lancement, le centre de contacts tourne à plein régime. L'équipe compte une dizaine de conseillers qui se répartissent les domaines techniques, commerciaux et administratifs pour les prospects et les clients. Et ce n'est pas tout. Après ce premier succès, la mise en place du couplage téléphonie informatique vient d'être terminée il y a quelques semaines. Un vrai coup de pouce aux conseillers avec la remontée automatique des fiches client.

Des résultats positifs

Inutile de préciser qu'avec de tels choix techniques, les bonnes nouvelles ont été immédiates, notamment grâce aux statistiques disponibles avec la solution de Viatelecom. « De 4 parcs et 800 clients, nous gérons aujourd'hui 20 parcs et 5500 abonnés » se réjouit Agnès Debacq.

“ une progression des appels gérés de près de 500 % en seulement 8 mois ”

En effet, l'activité a par exemple complètement explosé grâce à la solution vocale avec une progression des appels gérés de près de 500 % en seulement 8 mois pour un taux d'accueil qui se situe entre 85 et 90 %. Objectif à moyen terme : dépasser les 95 % fin 2008. Bref, soleil radieux chez Q-Park si bien que l'avenir de la collaboration avec Viatelecom va suivre la même évolution. Web Call Back et gestion automatique des e-mails seront prochainement des réalités. A suivre... ■

Site Internet : www.q-park.fr

Secteur : Financement, construction et exploitation de parkings

Activité : Services (prestation de parking)

Siège : Boulogne-Billancourt

Nombre de salariés : 210

Les 3 points forts

- Qualité de service pour le client
- Rapidité du traitement des demandes
- Forte coopération avec les exploitants des parkings

The screenshot shows the Q-Park website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Accueil, Nos parkings, Une prise avec Q-Park, A propos de Q-Park, Nos contacts, and Recherche. Below this, the main content area is divided into several sections. On the left, there is a large 'Q-PARK' logo. The central part features a search box titled 'OU SE GARE?' with a search button and a dropdown menu for 'Ville Parking'. Below the search box, there are sections for 'VOTRE STATIONNEMENT DE QUALITE', 'LES SERVICES Q-PARK', and 'ACTUALITES'. The 'ACTUALITES' section includes a news item about the 'Pôle Scale de Lyon' and a link to 'Actualités des parcs'. At the bottom of the page, there is a footer with links: Plan du site, Droit de réserve, Protection des données.