

REFONDRE SA STRATÉGIE DE DISTRIBUTION D'APPELS ET SON OUTILLAGE TÉLÉPHONIQUE/RELATION CLIENT EN 1 MOIS :

AXIALYS RELÈVE LE DÉFI (HAUT LA MAIN) POUR KARAVEL !



À PROPOS En 2001, le groupe Karavel-Promovacances est l'un des pionniers de l'e-commerce en France. Fort de 700 salariés, c'est aujourd'hui le leader de la vente de séjours sur internet avec de nombreuses marques phares parmi lesquelles Promovacances, ABCroisière, Un monde à deux, ou encore Ecotour. Chaque jour, l'as du voyage reçoit 2 000 appels, autant de futurs vacanciers que Karavel-Promovacances cherche à satisfaire.

2 OBJECTIFS POUR DES COLLABORATEURS EXIGEANTS :

- // La mise en place d'un système aidant à la fluidification du routage des appels entrants
- // L'amélioration de la connaissance client par les collaborateurs avant la prise de l'appel

3 ENJEUX :

- // Un environnement applicatif complexe à unifier
- // Des développements techniques sur-mesure et ad-hoc
- // Des délais très serrés entre le lancement du projet et le début de la haute saison

6 ÉTAPES VERS LA LUNE DE MIEL :

- // Le changement de prestataire
- // D'un PABX à une solution de Telephony As A Software
- // Un déploiement complexe et rapide
- // La conception, la mise en place et la livraison de la solution
- // Le pilotage du projet avec un chef de projet dédié
- // La formation du support

CHIFFRES CLÉS

60

DÉVELOPPEMENTS
PRODUITS RÉALISÉS
SUR-MESURE PAR
AXIALYS

500

UTILISATEURS
DE LA PLATEFORME
DE TÉLÉPHONIE

2000

APPELS REÇUS
PAR JOUR

95 %

DES APPELS
PRIS EN MOINS
DE 30 SECONDES

10

SECONDES,
C'EST LE TEMPS
D'ATTENTE CLIENT
MOYEN

Propos de **JEAN-MARC LEGLISE,**

Directeur des Systèmes d'Information du groupe Karavel



“L’aventure en vaut la peine” disait Aristote et c’est bien pour cela que nous avons décidé de faciliter le voyage à nos clients ! Le groupe Karavel est le numéro 1 en France de la vente en ligne de séjours vacances. 40 % de nos ventes se concluent au téléphone, via notre call center ou l’une de nos 70 agences réparties sur tout le territoire. La téléphonie est donc un enjeu majeur pour nous !

UN SERVICE CLIENT À UNIFIER

Début 2019, un appel d’offre est lancé pour changer l’ancien système de téléphonie (PABX) géré en interne. Axialys, sélectionné en short list, est appelé vers la mi-avril pour mener un POC avec une très forte contrainte de temps ; la haute saison pour les opérateurs de voyage commence à peine un mois plus tard.

« Comme chaque marque dispose d’un numéro de ligne propre mais que tous les appels aboutissent vers le même call center, l’enjeu principal de notre métier est la redirection des appels vers le bon conseiller. En fonction de la destination de vacances des appelants et de la teneur de leur demande, il faut les rediriger vers la personne qui

pourra le mieux répondre à leur besoin. Si l’appelant est connu de notre système, il doit être redirigé directement vers son conseiller historique. Il a donc ainsi fallu coupler notre système de téléphonie avec notre outil CRM grâce à la solution d’Axialys ».

DES CLIENTS SATISFAITS

Jusqu’à maintenant, les conseillers de vente recevaient parfois des appels de personnes déjà clientes, qui ne parvenaient pas à joindre leur conseiller historique ou la bonne agence.

« Aujourd’hui, nous sommes en mesure de reconnaître le numéro de téléphone d’un appelant et d’accéder à toutes les informations qui le concernent avant même de décrocher, dès lors qu’il n’en est pas à son premier appel chez nous. Nous pouvons ainsi l’orienter directement vers le bon conseiller, sans même passer par le serveur vocal interactif (SVI). Les commerciaux sont désormais ravis puisque les appels entrants concernent pour beaucoup des appels qualifiés, et les clients aussi puisque le temps d’attente a été réduit à moins de 10 secondes ».

/ LES 3 PRINCIPAUX ENJEUX POUR LE GROUPE KARAVEL - PROMOVACANCES /

Un environnement applicatif complexe à unifier

Karavel regroupe une dizaine de marques, toutes avec des numéros de téléphone différents, mais dont les appels tombent dans le même call center. Comment orienter les appels vers le bon conseiller ? Comment se doter d’un même outil pour centraliser les données et comparer la performance des différents plateaux et entités, tout en faisant des économies d’échelle ?

Des développements techniques sur-mesure et ad-hoc

L’enjeu était de déployer un outil qui traite la voix et s’interconnecte avec les outils en interne et tout particulièrement le CRM. Au global, une soixantaine d’évolutions sur-mesure ont été mises en place pour la plateforme de vente de Karavel-Promovacances. Les API fournies par Axialys ont permis le développement de puissants tableaux de bord aux KPI personnalisables, adaptés aux

besoins de nos collaborateurs, avec notamment des spécificités accordées à certains de nos métiers.

Des délais très serrés

La mise en place de la solution d’Axialys s’est faite entre le 15 avril et le 15 mai, puisqu’à cette date débute la haute saison, qui représente 60 % du CA annuel du groupe. Impensable de changer d’outil pendant cette période, il fallait donc que tout soit opérationnel à la mi-mai.

LES 6 ÉTAPES VERS LA LUNE DE MIEL

1. LE CHANGEMENT DE PRESTATAIRE

Si le groupe Karavel n'était pas satisfait de son ancienne solution, il fallait pour le nouveau partenaire être en mesure de répondre à un fort niveau d'exigence : l'outillage de l'ensemble des conseillers Karavel, l'impact direct du téléphone sur le CA du groupe et les spécificités également fort nombreuses de son organisation interne. Ils avaient besoin d'un partenaire prêt à relever le défi et à jouer la carte du sur-mesure.

2. D'UN PABX À UNE SOLUTION DE TELEPHONY AS A SOFTWARE

Le groupe Karavel-Promovacances a pendant longtemps eu pour projet de migrer son infrastructure de téléphonie vieillissante, gérée en interne, vers une solution agile et externalisée, tout en conservant une parfaite maîtrise des coûts et une qualité d'appel irréprochable.

3. UN DÉPLOIEMENT COMPLEXE

Le déploiement de la solution, une fois le POC validé, a concerné le call center de Karavel, les call centers partenaires et les 70 agences Promovacances réparties partout en France. Les équipes avaient de gros enjeux en termes de routage et de débordement d'appels. Aujourd'hui, Axialys leur permet de connaître la disponibilité de chaque agent donc d'effectuer un routage efficace de chaque appel vers les agents disponibles, même dans les agences hors call center.

4. LA MISE EN PLACE ET LA LIVRAISON

Après seulement 3 semaines de développements intensifs chez Axialys, la plateforme est validée quasiment immédiatement. Au global, une soixantaine d'évolutions ont été mises en place sur la plateforme de Karavel. Beaucoup de travail a été fait concernant le reporting, et notamment les dashboards. Après quelques modifications mineures, la solution a été opérationnelle dès la semaine suivante. « *Une qualité de gestion de projet assez unique* » selon Jean-Marc Leglise, DSI du groupe Karavel.

5. LE PILOTAGE DU PROJET

Les collaborateurs de Karavel ont particulièrement apprécié la qualité d'écoute de l'équipe Axialys, notamment dans l'élaboration du cahier des charges dont les demandes étaient particulièrement précises. Pendant le développement, ils avaient un chef de projet dédié, ce qui leur a permis d'avoir un interlocuteur privilégié et totalement disponible pour répondre à leurs requêtes. Les réunions de pilotage du projet se sont faites en présentiel, chez Karavel. « *Axialys s'est montré toujours à l'écoute et extrêmement professionnel, ce qui est très rassurant pour un client* » s'exprime encore Jean-Marc Leglise.

6. LA FORMATION

Pour que chacun puisse s'appropriier l'outil, Axialys a formé un chef de projet chez Karavel. Une fois celui-ci à l'aise avec l'outil, il a lui-même formé les équipes internes en s'appuyant sur des supports de formation efficaces, fournis par Axialys.

LE DISPOSITIF

« **Axialys a développé** de nombreuses fonctionnalités qui n'existaient pas encore. Nous avons apprécié cette démarche de chercher à correspondre au mieux à nos besoins alors qu'ils n'avaient pas encore développé ces solutions en interne. »

Il y a 70 agences Promovacances avec deux à trois utilisateurs par agence, soit un peu moins de 200 personnes. L'un des objectifs était d'améliorer le taux de perte : « en agence, le vendeur peut être en face à face avec un client, et ne peut donc pas toujours répondre au téléphone. Ce que permet la plateforme d'Axialys, c'est d'orienter les appels vers le call center, puis les router à nouveau vers une agence, ce qui était impossible auparavant. Nous pouvons ainsi traiter davantage de demandes clients. »

« **Près d'une soixantaine de fonctionnalités** sur-mesure ont été développées pour nous dans le cadre de cette collaboration. Par exemple, la mise en place d'une notification dite "système" qui permet à nos conseillers d'être prévenus d'un appel, quelle que soit l'application sur laquelle ils se trouvent. Auparavant, si un conseiller n'avait pas l'œil directement sur sa page internet, il pouvait manquer les notifications d'appel. Aujourd'hui, Windows notifie tout et cela nous permet de ne plus manquer un seul appel. »

« **C'est une démarche gagnant-gagnant** car Axialys s'appuie sur ses clients pour améliorer ses solutions et ajouter des fonctionnalités à son catalogue, de plus en plus complet. On sent qu'ils ont envie de développer leurs produits et de s'appuyer sur les bonnes idées de leurs clients afin de compléter leur



gamme d'outils. On a donc tout à gagner à ce que la collaboration soit fructueuse et cela se ressent dans leur façon de travailler. »

« **Nous avons considérablement augmenté** la qualité de service, pour les clients de Karavel, qui attendent moins au téléphone et tombent directement sur leur conseiller en cas de relation déjà existante. Mais aussi pour nos conseillers, qui travaillent dorénavant avec un outil taillé sur mesure. Enfin pour le groupe qui, en plus de sérieuses économies d'échelle, dispose désormais d'un seul et même outil pour piloter la performance des différents plateaux et entités. »

« **Nos KPI principales** sont le temps d'attente pour les appelants, la fluidification des échanges entre les différents télé-opérateurs et la connaissance client (savoir qui appelle) ; la téléphonie est un outil de vente extrêmement important pour nous. Il fallait donc que nous introduisions de l'intelligence dans notre dispositif, afin d'améliorer nos performances. Depuis la mise en production par Axialys, on peut dire que c'est chose faite ».



« *Mon objectif* était de faire en sorte que les vendeurs aient le meilleur outil pour travailler de la manière la plus efficace possible. Cela n'est pas toujours évident de venir bouleverser un outil de travail que quelqu'un utilise tous les jours depuis des années. Il a vraiment fallu accompagner chacun sur ce nouvel outil et cela s'est très bien passé ».

ANTHONY QUINTELA, ARCHITECTE CHEF
DE PROJET TÉLÉPHONIE | DSI KARAVEL



« *Karavel souhaitait passer à une solution dont il ne gérait plus l'infrastructure matérielle – donc à une solution cloud, qui puisse également s'interfacer avec leurs nombreux outils en interne. Les points fondamentaux pour eux étaient à la fois la stabilité de la plateforme mais également la souplesse de la solution, pour faire évoluer les fonctionnalités. Aujourd'hui, le responsable des plateaux d'appels chez Karavel, réputé pour son exigence, nous remercie lorsque nous l'avons au téléphone.* »

ALEXANDRE VAN HOVE, STRATEGIC BUSINESS DIRECTOR CHEZ AXIALYS
ET ADRIEN TOULEMONDE, HEAD OF CUSTOMER SUCCESS CHEZ AXIALYS

POUR QUELS RÉSULTATS ?

Karavel constate : « Globalement, nous avons **une centaine de positions simultanées, mais nous montons facilement à 200, parfois 500 positions simultanées**, en haute saison, pour les départs en vacances de dernière minute. Le client n'interagit plus avec un serveur vocal interactif (SVI), il est dirigé vers son propre conseiller s'il est déjà client, ou vers le bon vendeur si c'est un premier appel. **Tout ça en moins de 10 secondes.** »

qu'aujourd'hui, les deux systèmes cohabitent encore. Ensuite, l'ensemble du périmètre pour lequel Axialys a été consulté sera terminé. »

« La plateforme n'est pas figée ; bien au contraire. En termes d'évolution et de fonctionnement, nous avons des échanges avec Axialys quasi quotidiens ; nous tenons **un fichier partagé qui nous permet d'avoir un véritable suivi** et qui servira à faire évoluer la solution au plus près de nos besoins, selon les remontées que nous pouvons faire au jour le jour. »

PROCHAINES ÉTAPES

« Nous prévoyons de migrer notre backoffice et notre service qualité sur la solution Axialys parce

/ À PROPOS D'AXIALYS /

Axialys est une société technologique, membre de la FrenchTech, qui fournit aux PME, ETI et Grands Comptes une suite logicielle SaaS permettant de gérer de manière efficace, intuitive et dans le cloud son système téléphonique et sa relation client. Sa solution de Telephony As A Software s'implante dans tout centre de contact (relation client, commercial, hotline, support, SAV...) et se couple facilement avec les meilleurs CRM pour une expérience client personnalisée.