

COMMENT MEETIC A TRAVAILLÉ AVEC AXIALYS + POUR DEVENIR ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2020



À PROPOS Meetic fait partie de ces pépites françaises nées au début des années 2000. Aujourd'hui véritable groupe numéro 1 du secteur de la rencontre, Meetic Europe est présent dans 15 pays et couvre 13 langues. En tout, c'est une communauté de plus de 20 millions de célibataires qui sont à la recherche de leur âme soeur que Meetic cherche à satisfaire.

2 OBJECTIFS POUR 1 CIBLE EXIGEANTE

- // **La mise en place** d'une solution cloud de communication vocale stable avec un suivi des statistiques
- // **La réduction des coûts** liés à la téléphonie pour rentrer dans les budgets et investir sur d'autres segments

3 ENJEUX

- // **Optimiser** le canal voix du service client
- // **Un déploiement** international
- // **Un partenaire** qui peut s'adapter

6 ÉTAPES VERS L'AMOUR

- // **Le changement de prestataire**
- // **Un déploiement** rapide à l'international
- // **La mise en place** de la solution de téléphonie dédiée à la relation client
- // **Un accompagnement** à la mise en place avec un chef de projet dédié
- // **La formation** du support international
- // **L'accompagnement** sur-mesure à l'amélioration continue

RÉSULTATS

97%

D'APPELS DÉCROCHÉS EN MOYENNE POUR L'EUROPE

85%

D'APPELS PRIS EN MOINS DE 30 SECONDES

40%

D'ÉCONOMIES RÉALISÉES SUR LA PARTIE VOIX

**MEETIC
ÉLU
SERVICE
CLIENT DE
L'ANNÉE
2020**



Propos de
VINCENT GALERAUD,
Directeur du Customer Care EMEA-APAC, Meetic.



On ne badine pas avec l'amour ! Cet adage illustre parfaitement le besoin d'excellence recherché par les clients de Meetic. La rencontre c'est du sérieux et la relation client tout autant. Pour créer une véritable histoire d'amour avec son public, il faut donc un service client prêt à répondre aux moindres disputes puisque comme dans tout couple, la clé, c'est la communication.

UN SERVICE CLIENT QUI NE VEUT PAS DE CACHOTTERIES

La qualité de prise en charge, le taux d'appels pris ou encore le temps d'attente sont bien sûr des éléments clés de la réussite du service du groupe Meetic. Il y a donc une vraie nécessité de suivre les statistiques des agents sur différents territoires avec des agences réparties en Europe.

En tout, ce sont 140 personnes qui gèrent la relation client sur le territoire européen, réparties sur trois sites : Madagascar pour la France, Francfort pour l'Allemagne et Barcelone pour le reste de l'Europe. Trois sites pour couvrir 4 pays où la relation client vocale est active : la France donc, le Royaume-Uni, l'Allemagne et les Pays-Bas. En tout, ce sont une dizaine de langues différentes que Meetic pratique au quotidien. Il y avait donc un réel besoin de trouver une solution capable de s'adapt-

ter sur tous ces territoires en proposant la meilleure expérience possible... et en évitant les coûts cachés.

C'est donc avec l'objectif principal d'offrir une stabilité de communication impeccable et une qualité d'appel parfaite, pour un fonctionnement transparent, que le groupe Meetic se met en quête de son âme soeur prestataire.

UNE ÂME SOEUR À QUI L'ON PEUT FAIRE CONFIANCE

"Lorsque nous avons consulté Axialys, nous disposions déjà d'une solution d'appels et de suivi... Cependant certaines statistiques n'étaient pas claires, nous n'avions pas la main dessus et surtout il y avait des coûts cachés qui n'étaient pas précisés. La stabilité des communications était là mais pas tout le service que nous attendions. Axialys nous a proposé une solution claire et économique pour répondre à nos enjeux."

En tout, plusieurs opérateurs se sont succédés pour répondre aux problématiques du groupe Meetic. Chacun amenant sa pierre à l'édifice mais sans pouvoir conjuguer le meilleur des deux mondes : stabilité de communication et budget maîtrisé.

/ LES 3 PRINCIPAUX ENJEUX POUR LE GROUPE MEETIC /

Optimiser le canal voix du service client

Le manque de données chiffrées claires et en direct empêche un pilotage efficace du service client du groupe Meetic. Combien d'appels sont traités ? Quel est le temps passé ? Quel temps d'attente ? Autant de questions qui nuisent à la productivité et empêchent les agents de progresser également.

Un déploiement international

Avec ses 140 agents répartis sur trois sites et gérant 4 pays européens, il est impensable de faire appel à une solution compliquée à déployer et nécessitant des coupures de service longues. Pour que la bascule se fasse facilement, le groupe Meetic a donc besoin d'une solution facilement adaptable pour l'ensemble des territoires.

Un partenaire qui peut s'adapter

Avec les différents territoires à gérer, il est nécessaire d'avoir des fonctionnalités pensées pour cet accompagnement. Même si elles n'existent pas de base dans le produit, le partenaire doit être en mesure de s'adapter pour répondre aux exigences du groupe.

LES BASES D'UNE RELATION SAINTE, LES 6 ÉTAPES D'UNE HISTOIRE D'AMOUR

1. CHANGEMENT DE PRESTATAIRE

Si le groupe Meetic n'était pas satisfait de l'outil au niveau de la voix, il y avait un premier pré-requis à remplir : celui de pouvoir remplacer la solution existante mais en restant couplée à la solution omnicanal de gestion des interactions clients easiware.

De plus, des coûts qui deviennent exponentiels et non prévus au départ s'immiscent dans la relation. On ne transige pas avec la transparence dans un couple et c'est là le deuxième pré-requis : une volonté de trouver un partenaire qui ne cache rien de son fonctionnement et où tout est clair.

2. DÉPLOIEMENT RAPIDE À L'INTERNATIONAL

Pour pouvoir assurer un service de haut standing aux clients du groupe Meetic dans les pays visés, la solution doit être déployée sur les trois sites couvrant en tout 4 territoires en Europe. Il faut donc pouvoir configurer quelque chose de simple à mettre en place pour un déploiement rapide tout en conservant une stabilité et une qualité d'appel irréprochable.

3. MISE EN PLACE DE LA SOLUTION DE TELEPHONY AS A SOFTWARE POUR LA RELATION CLIENT

C'est là qu'intervient la réponse d'Axialys avec sa solution de téléphonie dédiée aux centres de contacts. Avec un connecteur natif intégré à easiware, la solution s'interface rapidement et facilement à la plateforme déjà en place et apporte avec elle son lot d'améliorations.

Le routage des appels bien sûr pour envoyer vers le site de Madagascar, de Francfort ou de Barcelone en fonction du pays mais également un bandeau agent pour permettre une prise en charge rapide de l'appel. Enfin, le suivi statistiques tant recherché arrive aussi pour mettre en lumière toutes les qualités des agents Meetic.

4. ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN PLACE

En interne, le groupe Meetic peut compter sur une équipe dédiée pour maîtriser les nouvelles solutions et les gérer. L'accompagnement devient donc plus une formation pour ces personnes qui ont pu rapidement prendre l'outil en main et créer facilement eux-mêmes les scénarii d'appel avec les SVI (Serveurs Vocaux Interactifs).

5. FORMATION DU SUPPORT INTERNATIONAL

Une fois ceci fait, il faut encore que les responsables des différentes régions puissent prendre en main l'outil pour le maîtriser et ainsi le faire adopter par leurs équipes. Pour ce faire, des sessions de formation ont été organisées en anglais à Paris. Pour tous les autres collaborateurs, un support de formation a été mis à disposition.

6. ACCOMPAGNEMENT À L'AMÉLIORATION CONTINUE

Avec ses différentes régions et ses différents pays, le groupe Meetic avait besoin en plus d'une fonction pour cloisonner les différents pays afin que chaque responsable s'y retrouve plus facilement. Axialys a donc créé une fonction permettant de siloter les droits d'administration. Ainsi le responsable du Royaume-Uni par exemple, n'accède qu'aux informations relatives à son territoire.

LE DISPOSITIF



“J’ai rencontré Michaël, le CEO d’Axialys, à plusieurs reprises sur des événements mais ce n’était jamais le bon moment pour nous de travailler avec lui. Et puis est venu le temps de faire appel à un nouveau prestataire pour répondre à nos problématiques de coûts et de stabilité des communications. Nous recherchions un véritable partenaire, transparent dans son fonctionnement et sur lequel nous pouvions nous appuyer. Nous avons donc choisi la solution de gestion des appels d’Axialys à ce moment-là. Non seulement l’outil nous permet d’avoir une stabilité et une qualité de communication impeccable, mais surtout nous avons fait d’énormes économies de l’ordre de 40 % sur cette partie. Ce qui a également fait la différence est la transparence avec laquelle les prix sont appliqués. Il y a une grille claire établie au départ, ce qui évite les mauvaises surprises à la fin.”

Une fois le contrat signé, il faudra seulement un mois pour déployer l’ensemble de la solution sur tous les territoires et la rendre opérationnelle.

Mission accomplie avec un déploiement effectué le 6 mars 2019 pour les trois pays majeurs de Meetic : France, Royaume-Uni et Allemagne. Le lendemain, ce sont les Pays-bas qui profitent de la solution de téléphonie d’Axialys, le service client hollandais étant fermé le 6 mars.

“Le déploiement de la téléphonie d’Axialys s’est fait sans problème. Nos responsables et collaborateurs ont pu prendre l’outil en main très rapidement grâce à son fonctionnement super simple et au suivi des équipes d’Axialys. En un mois, tout était opérationnel, nous n’avons pas eu d’impact de baisse de prise en charge ou autre. Il n’y a pas eu besoin non plus de faire un déploiement petit à petit. Nous avons pu nous équiper pour tous nos territoires directement, sans escalade. À chaque fois qu’il y avait un souci, nous l’identifions avec Axialys et il était pris en charge tout de suite.”

“Cela fait plus de 20 ans que je fais de la relation client et s’il y a une chose que l’on ressent en travaillant avec Axialys, c’est que Michaël, le CEO, aime ce qu’il fait, sa marque mais aussi ses collaborateurs. Que ce soit de l’avant-vente, jusqu’à la mise en production, tout le monde se parle, chaque interlocuteur est au courant de l’évolution du projet. À la fin, cela donne une expérience fluide où tout est suivi de À à Z.”

Au quotidien, l’accompagnement se fait via un interlocuteur dédié et une équipe prête à intervenir main dans la main avec Meetic. Des équipes en interne ont été formées afin que ces dernières puissent à leur tour montrer aux nouveaux collaborateurs comment prendre l’outil en main.

“Ce que je vois depuis la mise en place de la solution Axialys, c’est que nos taux de prise en charge progressent et que la productivité est meilleure par rapport à d’autres solutions en place depuis plus longtemps. Une intégration rapide et fonctionnelle. En bref, la promesse est tenue.”

VINCENT GALERAUD, DIRECTEUR DU CUSTOMER CARE EMEA-APAC, MEETIC.





« Pour suivre les statistiques et la bonne utilisation de la solution, nous avons mis en place des comités de pilotage tous les deux mois. À la fin du premier comité, nous n'avons eu qu'un seul mot de la part de Meetic : merci. L'accompagnement est super important pour nos clients et la proximité que nous avons avec eux est un vrai point différenciant. Être proches au quotidien, c'est pouvoir construire une relation à long terme, de confiance, qui nous permet, à nous aussi, de nous améliorer et d'évoluer. »

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

POUR QUELS RÉSULTATS ?

Meetic constate : "Nous avons un objectif de prise d'appels de 95 %. **Aujourd'hui, nous sommes en mesure d'avoir une idée très précise de nos performances et nous sommes à 97 % d'appels décrochés.**"

"Au-delà, **85 % de nos appels sont pris en moins de 30 secondes**, et surtout **la solution Axialys n'est pas étrangère à notre prix de Service Client 2020.** En 2019, nous avons déjà été élus avec une note moyenne de 15,81/20. Cette année nous réalisons le double avec 17,89/20. Ce que l'on peut affirmer, c'est que la qualité et la stabilité des communications d'Axialys ont forcément contribué à cette nouvelle réussite."



PROCHAINES ÉTAPES

"Nous commençons tout juste avec Axialys en quelque sorte. Nous sommes déjà très satisfaits de la solution. Mais nous réfléchissons à évoluer pour mieux prendre en charge nos seniors qui sont plus habitués au canal voix. Axialys nous fournit déjà des softphones, mais nous pensons à passer entièrement en WebRTC pour qu'à l'avenir l'ordinateur-même devienne le téléphone."

"Ce que l'on peut affirmer, c'est que la qualité et la stabilité des communications d'Axialys ont forcément contribué à cette nouvelle réussite."

/ 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.