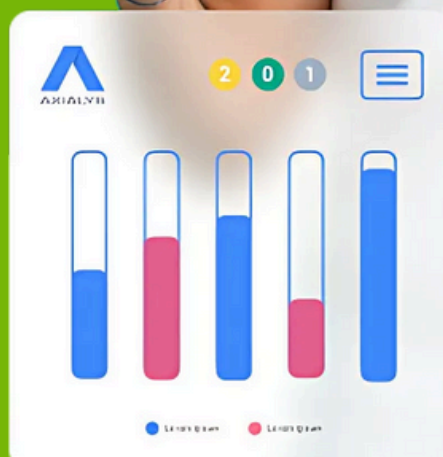


COMMENT LE GROUPE KARAVEL A **ALIGNÉ SES** **OUTILS DE RELATION CLIENT** **AVEC SES BESOINS** **MÉTIER** EN SEULEMENT QUELQUES SEMAINES ?

75% d'appels pris
en **moins de 30s** !



Sommaire

03

Présentation du groupe Karavel

04

Le contexte de Karavel avant l'alignement de ses outils

1. Outils et processus obsolètes
2. Multiplicité des points de contact
3. Inefficacité opérationnelle
4. Double défi client-agent

05

Le plan d'action

1. Mise en place d'un pôle "Excellence opérationnelle"
2. Adopter une stratégie centrée client
3. Simplifier le parcours Conseiller : une téléphonie optimisée grâce à Axialys
4. Une intégration native à Freshworks : le rôle important d'Itamsys
5. Simplifier le parcours Client : fluidité et autonomie

09

Les résultats

10

Présentation d'Axialys



PRÉSENTATION DU GROUPE KARAVEL

N° 1 du Tour Operating en France

Karavel, producteur et distributeur de voyages fort de 24 ans d'expertise, est implanté sur l'ensemble du territoire français. Karavel englobe des marques emblématiques telles que Promovacances, Fram, Partir Pas Cher et ABCroisières, consolidant ainsi son positionnement en tant que leader dans le secteur du tourisme.

Son ADN repose sur une quête constante d'excellence et de dépassement de soi, permettant à Karavel de proposer des expériences de voyage inégalées. Grâce à ses labels forts, tels que Framissima et Jumbo, la marque est synonyme de qualité et d'engagement envers ses clients.



QUELQUES CHIFFRES CLÉS



**7 millions de visiteurs
uniques par mois**



**180 agences
physiques en France**



**1200
collaborateurs**



**600 000 voyageurs
chaque année**



**96% de clients
satisfaits**



**630 000 interactions
clients annuel**



LE CONTEXTE DE KARAVEL AVANT L'ALIGNEMENT DE SES OUTILS

01 OUTILS ET PROCESSUS OBSOLÈTES

Karavel gérait sa relation client avec des outils archaïques et non évolutifs, sans processus structurés ni base de connaissances. L'absence de BI (Business Intelligence) et de fonctions support surchargeait les équipes opérationnelles, avec deux défis majeurs : expérience client et expérience conseiller.

03 INEFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Des outils dépassés et l'absence de base de connaissances empêchaient Karavel d'améliorer l'efficacité des conseillers et l'autonomie des clients. Le taux de contact élevé (3,3) révélait des parcours complexes avec plusieurs interactions pour une même demande.

02 MULTIPLICITÉ DES POINTS DE CONTACT

Karavel faisait face à un parcours client fragmenté, multipliant les points de contact sans mesure de satisfaction (CSAT/NPS). Les outils obsolètes allongeaient les délais pour les conseillers, nécessitant en priorité le remplacement de l'outil Eptica.

04 DOUBLE DÉFI CLIENT-CONSEILLER

Avec des outils fragmentés et un manque d'organisation, Karavel peinait à répondre aux besoins clients et conseillers. Le délai de traitement était long, la satisfaction client non mesurée et l'efficacité opérationnelle entravée.

CONCLUSION

Le constat chez Karavel était clair : des outils obsolètes, des processus inexistantes et des demandes réitérées qui pénalisaient à la fois l'expérience client et l'efficacité des conseillers. Ce manque de structure et de modernisation freinait l'autonomie des clients et alourdissait la charge des équipes opérationnelles. Face à ces défis, une transformation en profondeur s'imposait pour centraliser, automatiser et améliorer l'ensemble des parcours.



LE PLAN D'ACTION

01

Mise en place d'un pôle "Excellence opérationnelle"

Karavel a initié la **création d'un pôle Excellence Opérationnelle** et Expérience Client, rassemblant toutes les équipes opérationnelles pour renforcer leur efficacité. Ce pôle a plusieurs missions :

- **Auditer les outils et processus métiers** pour identifier les points d'amélioration.
- **Cartographier les processus existants** et implémenter une base de connaissances collaborative accessible à toutes les équipes.
- **Favoriser l'amélioration continue**, en structurant les actions pour maximiser l'impact opérationnel.

02

Adopter une stratégie centrée client

Ce pôle a également permis à Karavel de mettre en place des actions clés pour **recentrer sa stratégie** autour des attentes de ses clients :

- **Piloter la voix du client**, en recueillant et analysant les retours pour ajuster les actions en conséquence.
- **Renforcer le contrôle qualité, grâce à l'intégration d'un outil de Quality Monitoring** basé sur l'Intelligence Artificielle, permettant de garantir un haut niveau de service à chaque interaction.



03

Simplifier le parcours Conseiller : une téléphonie optimisée grâce à Axialys

Pour améliorer l'efficacité opérationnelle de ses équipes, Karavel a fait appel à Axialys pour transformer la gestion de sa téléphonie et optimiser le parcours de ses conseillers. Cette collaboration, qui s'inscrit dans une relation de longue date, a permis la mise en place d'une solution sur-mesure, parfaitement adaptée aux besoins du groupe.

- **L'intégration native d'Axialys avec Freshdesk** : La centralisation des appels et des emails facilite la gestion des interactions et permet la qualification automatique des motifs dans les tickets.
- **Routage intelligent des appels** : 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 conseiller donc d'effectuer un routage efficace de chaque appel vers les collaborateurs disponibles, même dans les agences hors call center.
- **Fonctionnalités sur mesure** : Axialys a développé près de 60 fonctionnalités personnalisées pour répondre aux besoins spécifiques de Karavel. Par exemple, la notification instantanée des appels garantit qu'aucun conseiller ne manque un appel, quelle que soit l'application utilisée.



Le **déploiement en quelques semaines** de la solution et son intégration fluide dans notre outil de ticketing ont transformé la gestion de nos interactions clients. La **transparence et la qualité de la collaboration** entre Axialys, Freshdesk et Itamsys nous ont permis d'être **opérationnels très rapidement**, sans perte de temps pour nos équipes. Cette **synergie** a véritablement simplifié nos processus et renforcé l'efficacité de nos opérations.



Justine Copeau
Directrice des Opérations
Relation Client



04

Une intégration native à Freshworks : le rôle important d'Itamsys

Pour accompagner Karavel dans la transformation de son parcours conseiller, l'intégrateur Itamsys, spécialiste des solutions logicielles de Service Management, a joué un rôle clé en coordonnant l'implémentation de Freshworks et la connexion native avec Axialys.

- **La mise en place de Freshdesk**, solution de ticketing phare de Freshworks, a apporté une gestion unifiée des interactions clients. Tous les canaux de contact, incluant les emails et les appels téléphoniques, sont désormais centralisés au sein d'une seule plateforme.
- Les conseillers Karavel bénéficient directement d'un **bandeau téléphonique Axialys intégré dans le CRM**. Cette fonctionnalité permet une gestion des appels en temps réel directement depuis l'interface Freshdesk, sans avoir à basculer entre plusieurs outils. Par ailleurs, l'identification instantanée des appelants enrichie également les données contextuelles pour personnaliser les réponses.
- **Le rôle clé d'Itamsys dans le déploiement** : Itamsys a supervisé la mise en œuvre et la personnalisation des outils, en veillant à ce que chaque élément réponde aux besoins spécifiques de Karavel. Leur expertise a permis d'assurer une implémentation rapide et de former les conseillers et les managers à tirer le meilleur parti des nouvelles fonctionnalités offertes par les deux solutions.



Grâce à la **collaboration tripartite** entre Freshdesk, Axialys et Itamsys, nous gérons désormais 1000 appels par jour avec une efficacité optimale. Ces **solutions se sont complètement adaptées aux besoins de nos équipes**, offrant une centralisation des outils et un déploiement sur mesure qui ont transformé nos opérations.



Annie Lao

Responsable Excellence
Opérationnelle



05

Simplifier le parcours Client : fluidité et autonomie

Dans le cadre de sa transformation, Karavel a repensé le parcours client pour le rendre plus fluide et autonome. L'objectif : offrir des outils simples et intuitifs permettant aux clients de gérer leurs demandes en toute autonomie, sans nécessiter d'intervention directe du service client.

Formulaire de contact intelligent

Un formulaire guide désormais le client pour qualifier sa demande via des menus déroulants, permettant une meilleure compréhension des raisons de contact et un traitement plus rapide des demandes.

Optimisation des FAQ

Pour limiter les sollicitations inutiles, Karavel a mis en place :

- Un moteur de recherche performant facilitant l'accès aux articles les plus pertinents.
- Des FAQ enrichies et encouragées en première intention pour aider les clients à trouver des réponses autonomes.
- La collecte d'avis clients sur les articles pour améliorer continuellement les contenus.

Autonomie renforcée grâce à l'Espace Client

L'Espace Client, associé aux FAQ, permet aux clients de gérer leurs demandes sans contact direct avec le service client. Pour mesurer l'efficacité de ce dispositif, des enquêtes de satisfaction (CSAT) sont déployées après chaque interaction.

Gestion des réservations simplifiée

- Paiements et bagages : Saisie des informations, résolution des problèmes de plafonds et ajout des informations (poids, taille, etc.).
- Réservations : Annulation, modification et consultation des conditions FDA.
- Options : Ajout d'options telles que le boarding pass, le pré-seating ou les excursions.



LES RÉSULTATS

Grâce à une stratégie ambitieuse centrée sur l'**efficacité opérationnelle et l'autonomie client**, Karavel a su transformer en profondeur sa gestion de la relation client. Cette transformation, rendue possible par la collaboration entre Axialys, Freshdesk et Itamsys, a permis de répondre aux besoins spécifiques des équipes tout en offrant une expérience optimale aux clients.

94%

Taux de décroché : Ce chiffre témoigne de la réactivité des équipes, assurant une prise en charge quasi immédiate des appels clients.

15_s

Temps moyen d'attente client : Ce résultat illustre la rapidité et l'efficacité du système mis en place, permettant aux clients de bénéficier d'une réponse quasi instantanée à leurs appels.

75%

Appels pris en moins de 30 secondes : Un chiffre qui reflète l'optimisation des workflows et des outils et met en lumière la capacité des équipes Karavel à gérer efficacement les interactions clients dans des délais très courts.

30%

Réduction de la DMT : Elle permet aux équipes Karavel de traiter les demandes plus rapidement, tout en garantissant une meilleure qualité de service et une satisfaction client renforcée.

Et pour la suite ?

Karavel ambitionne de poursuivre l'optimisation de ses parcours clients et conseillers en intégrant encore davantage l'intelligence artificielle dans ses processus. L'IA sera utilisée pour affiner les analyses de données, automatiser des tâches complexes et offrir des expériences encore plus personnalisées aux clients.

PRÉSENTATION D'AXIALYS



Téléphonie & IA pour les services clients

“La conversation orale, via le canal téléphonique, comme vecteur principal d’émotions dans la relation clients”

Chez Axialys, nous sommes convaincus que le canal Voix permet de développer la valeur ajoutée de l’intelligence dite “émotionnelle”, et s’intègre parfaitement aux écosystèmes d’outils de nos clients pour leur permettre d’offrir une expérience omnicanal.

Nous avons lancé en 2024 notre solution IA by Axialys, au service des conseillers relation client.



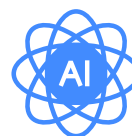
QUELQUES CHIFFRES CLÉS



+ 350 services clients



100% solution française



Offre IA by Axialys depuis 2024



+ 22 ans en tant qu’Opérateur Telecom



+ 20 partenaires technos

NOS VALEURS

No pleasure, no business

Personal commitment, team play

Grow up or go home

For customers with love

CE LIVRE BLANC A ÉTÉ RÉALISÉ GRÂCE AUX TÉMOIGNAGES DE :



Justine Copeau

Directrice des Opérations Relation
Client

Karavel
Groupe



Annie Lao

Responsable Excellence
Opérationnelle et Expérience client

Karavel
Groupe



Alexandre Van Hove

Strategic Account Manager - Partner

AXIALYS

✉ avanhove@axialys.com

☎ 06 35 47 80 03