

TEMOIGNAGE CLIENT

RELATION CLIENT

Le meilleur ami du Parisien...est à Madagascar

Coraline Meilleur, Responsable service clientèle du groupe Amaury, connaît aussi bien la relation client que le groupe Amaury. Ses 20 ans de carrière chez l'éditeur du Parisien, d'Aujourd'hui en France ou de l'Equipe ont en effet démarré... dans le centre d'appels interne du groupe.

Et si la relation-abonnés par téléphone a désormais été confiée à un prestataire, c'est le partenariat avec Vivetic qui l'a réconciliée avec l'externalisation. Là où le précédent fournisseur, pourtant situé en France, plafonnait à 76% de qualité de service, Vivetic atteint sans peine, depuis Madagascar, un taux de 92% !

Quels sont les activités d'AM-Diffusion et votre rôle ?

AM Diffusion, anciennement SDVP, est une filiale à 100% du groupe Amaury qui s'occupe de la vente et de la distribution du Parisien et d'Aujourd'hui en France. L'Equipe, France Football et Vélo Magazine représentent un autre pôle. Nous faisons beaucoup de prospections. Nous avons 80 vendeurs à Paris et en Région Parisienne qui font du porte-à-porte, et une équipe de commerciaux qui se chargent de trouver d'autres relais de vente dans les kiosques, les maisons de la presse et d'autres commerces ouverts le dimanche. Nous gérons également toute la relation avec les abonnés.

Quel est l'écosystème de partenaires pour gérer la relation avec les abonnés ?

Vivetic s'occupe de la relation client téléphonique avec les abonnés du Parisien et d'Aujourd'hui en France. Un autre prestataire, en France, gère les appels entrants concernant les abonnements l'Equipe, France Football et Vélo magazine. Et enfin un partenaire situé au Maroc effectue le télémarketing pour Le Parisien et Aujourd'hui en France. Ces missions sont externalisées depuis années 2000, et Vivetic nous accompagne depuis 2011. Auparavant, nous travaillions avec un partenaire, dont la qualité de service s'est dégradée, nous avons donc émis un appel d'offres, remporté par Vivetic. **Leur professionnalisme** et leur **expertise dans le secteur de la presse et des médias** nous ont convaincus.



FICHE D'IDENTITÉ

Coraline Meilleur
Responsable Service Clients

Secteur
Presse et Médias

Métier
Appartenant au groupe Amaury et fondé en 1944, AM Diffusion est un groupe de presse historique gérant notamment les titres Le Parisien, d'Aujourd'hui en France, l'Equipe, France Football et Vélo Magazine. Le groupe, qui réalise 670 millions d'euros de CA et compte 3100 salariés, se structure autour de 3 pôles d'activités :
- Le Pôle information médias
- Le Pôle événements sportifs
- Le Pôle services

« Vivetic sait gérer ces pics d'activité en combinant dimensionnement adapté, flexibilité et réactivité. »



Quels sont les niveaux de contact téléphonique ?

Le niveau 1 est externalisé à Madagascar, et les agents n'ont pas de possibilité de modification d'un contrat ou de remboursement. Si un abonné n'a pas été livré, qu'il réclame un remboursement, une demande est envoyée en interne, et ce sont nos équipes qui reviennent vers le client. Si la demande est compliquée, nous appelons directement le client.

Comment se répartissent les appels traités par Vivetic ?

Leur dizaine d'agents a traité environ **155 000 appels**. Le centre d'appels ouvre à 7h30, il y a un pic d'appels vers 9h, cela baisse vers midi, et cela repart vers 15h. Juillet est un gros mois, avec environ 16 000 appels l'année dernière : beaucoup d'abonnés appellent avant leurs départs en vacances pour faire suivre ou suspendre leur abonnement. **Vivetic sait gérer ces pics d'activité en combinant dimensionnement adapté, flexibilité et réactivité.**

Comment organisez-vous cette collaboration avec Vivetic sur le plan opérationnel ?

Le contact avec le prestataire nécessaire. Je sais que sur la fin de l'engagement avec notre ancien prestataire, plus personne de chez nous n'allait les voir, et la relation s'est dégradée, il n'y avait plus de confiance. Il faut pouvoir faire des rappels de formation, expliquer de nouvelles choses, et surtout entretenir un contact direct.

C'est pour cela que je me rends à Madagascar visiter les équipes de Vivetic deux fois par an. L'exigence est la même où que soit le site : les opérateurs doivent connaître le produit, et pour moi, un contact à distance ce n'est pas la même chose. Mes opérateurs me connaissent, ils savent qui je suis, ils sont contents de me voir.

La première fois que j'y suis allée, en Juillet 2012, j'étais curieuse, et j'ai constaté que malgré la pauvreté du pays qui m'a choquée, on s'y sent en sécurité. Le nouveau centre de contacts inauguré en 2014 est lumineux et agréable. C'est un espace imaginé pour que les conseillers se sentent bien.

« Vivetic atteint 92% de QS »



La première fois que j'y suis allée, en Juillet 2012, j'étais curieuse, et j'ai constaté que malgré la pauvreté du pays qui m'a choquée, on s'y sent en sécurité. Le nouveau centre de contacts inauguré en 2014 est lumineux et agréable. C'est un espace imaginé pour que les conseillers se sentent bien.

Quel bilan faites-vous à ce jour de votre collaboration ?

J'en suis ravie, les chiffres sont bons. Au niveau de la perte d'appels, il y a une différence énorme avec Call Expert : quand ce dernier plafonnait à 76% de QS, **Vivetic atteint 92%**.

Le temps d'attente a également baissé. Avant, lorsque nous faisons des tests, nous perdions nous-mêmes patience, cela pouvait durer 8 minutes ! Depuis que nous travaillons avec Vivetic, nous avons très peu de courriels de clients qui se plaignent de l'attente : la DMC est passé à 2,50 minutes en 2014, ce qui est conforme à nos objectifs.



01 49 15 01 01- contact@vivetic.com

www.vivetic.com

