



HiMedia joue le CRM 100% full web pour une vision à 360° de ses clients

himediagroup
Empower your digital business

Avec plus de 10 millions de transactions traitées chaque mois, HiPay est un expert des paiements en ligne. Il propose aux éditeurs de contenus numériques et aux e-commerçants les modes de paiements les plus pertinents pour le développement de leur activité. Les solutions HiPay sont encadrées par deux licences bancaires européennes d'Etablissement de Paiement et d'Emetteur de Monnaie Electronique.

HiPay est une société de HiMedia Group, lequel accompagne ses clients dans l'optimisation de leurs stratégies digitales, en opérant dans deux secteurs d'activités, la publicité digitale – HiMedia – et le paiement en ligne – HiPay. Le Groupe compte aujourd'hui 470 personnes dans le monde, et a réalisé un chiffre d'affaires de 185 millions d'euros en 2013. HiMedia Group est coté sur le compartiment C de NYSE Euronext Paris. www.hipay.com

Une solution stratégique pour une vision stratégique de HiMedia Group

Dans un souci constant d'amélioration de la performance de son service clients, HiMedia Group s'est posé la question de faire évoluer ses pratiques et ses outils au sein de l'équipe du service de monétisation de contenus Internet HiPay Mobile. Ce service critique pour HiMedia Group gère mensuellement à lui seul plus de 10 millions de transactions financières chaque mois pour le compte de ses 280 000 partenaires marchands.

” Nous avons deux catégories de clients : les professionnels marchands et les utilisateurs finaux acheteurs. Pour renforcer notre connaissance client et être capable de répondre plus vite à leurs demandes et par conséquent renforcer la satisfaction de tous, nous avons décidé de faire évoluer nos méthodologies de travail. Dans un contexte de forte croissance de notre activité, nous avons pris la décision de mettre en place un outil capable de répondre à notre dynamisme et à nos ambitions et notamment de nous offrir une vision 360° de nos clients, qui nous permette d'optimiser nos propositions commerciales et leur apporter la meilleure réponse. “

Dans cette logique, HiMedia Group a lancé une consultation auprès des leaders du marché.

Une solution sur mesure et évolutive

” C'est très naturellement, que nous avons retenu easiware et leur solution easicrm. Contrairement à d'autres éditeurs que nous avons également short-listés, l'équipe d'easiware s'est montrée très à l'écoute et offrait les meilleurs garanties de mise en place rapide de leur solution. La société nous a proposé le jour même de notre rencontre une solution sur mesure, plug and play et simple d'utilisation qui nous a immédiatement convaincu !

La suite logicielle répondait également parfaitement à nos besoins de déploiements futurs. En effet, si nous avons pour le moment retenu la solution de gestion de contacts et de service clients d'easiware, nous avons également été très intéressés par leur capacité à fournir de façon entièrement intégrée d'autres applications métiers à destination de nos équipes marketing et à notre force de vente. Seul easiware nous offrait une solution globale et complète qui soit adaptée aux besoins de tous nos services. “



digital payments experts

Franck Zerbib
Directeur France
HiPay

Des résultats immédiats

Deux mois après le déploiement, la solution était déployée et portait déjà ses premiers fruits.

« Avec le module service client d'easicrm, nous gérons tous les canaux dans un seul et même outil. Quel que soit le canal (email, courrier, téléphone, formulaire web) et quelle que soit la langue (10 en tout), easicrm centralise les données et redirige les demandes clients vers le bon agent. Cette logique de rationalisation des informations est très importante car elle permet de coordonner les canaux pour obtenir une visibilité parfaite du client. Lorsqu'un internaute rencontre un problème sur un site marchand, sa requête nous est redirigée. easicrm nous permet de lui répondre automatiquement et de manière personnalisée, le tout aux couleurs du site du client. D'autre part, cela peut paraître anodin, mais c'est extrêmement critique quand on sait que les process et Services Level Agreement (SLA) varient d'un client à l'autre, la solution nous permet de gérer ces process très efficacement. »

« Quel que soit le canal (email, courrier, téléphone, formulaire web) et quelle que soit la langue (10 en tout), easicrm centralise les données et redirige les demandes. »

Ce sont désormais près de 20 000 requêtes multilingues par mois qui sont gérées par les équipes de HiMedia Group via la solution easicrm. Grâce au module easimails, il est désormais possible de rattacher les e-mails entrants automatiquement au contact, mais aussi par le biais d'une analyse sémantique d'affecter les e-mails au bon agent selon la langue utilisée, la problématique et la compétence de l'agent.

+ 33% de productivité gagnée sur la gestion des e-mails entrants

« Auparavant, nous avions plusieurs bases de données différentes à mettre à jour. Il fallait renseigner 4 fichiers différents. Désormais nos équipes peuvent suivre efficacement chaque contact client mais aussi centraliser les données commerciales et l'historique client, et c'est exactement ce qu'easiware nous a proposé ! A savoir, une vue à 360° de nos clients. Grâce aux fonctionnalités avancées de la solution, la productivité de nos agents a immédiatement augmenté de 33 % sur les temps de traitement des e-mails. En effet, si un agent en traitait 15 en moyenne par heure, désormais il en gère 20 ! Les requêtes sont quant à elles résolues en 2 échanges contre 4 auparavant. Désormais agents comme managers d'équipes ont une vision extrêmement précise de leur activité grâce aux tableaux de bords personnalisés. »



Pour découvrir comment easiware peut vous aider à optimiser votre relation client, contactez-nous !

www.easi-crm.com - contact@easiware.fr
01 83 64 20 60

