

Etude de cas: Webhelp

Garantir la qualité des adresses postales



Webhelp

Créée il y a 7 ans, Webhelp est une société française spécialisée dans la gestion de la relation client. L'entreprise compte aujourd'hui 5 000 collaborateurs opérant dans 15 centres situés en France, au Maroc et en Roumanie. Son chiffre d'affaires s'élève à 97 millions d'euros en 2007.

« Il suffit de quelques secondes pour saisir une adresse complète et valide »

explique **Didier BENOIT**
chef de projet informatique
Webhelp

Problématique

Webhelp est un groupe spécialisé dans la gestion de la relation client : multi-canal (télémarketing, E-mail, courrier, chat), multiservices (conseil, intégration, édition de technologie et prestation de services) et multilingue. Depuis une dizaine d'années, de nombreuses entreprises ont décidé d'externaliser leur relation client leur permettant ainsi de bénéficier d'allègement de charges mais également de profiter de conseils d'experts. Dans ce contexte, Webhelp, qui traite mensuellement plus de cinq millions de contacts en mode multi-canal, est un des principaux acteurs du secteur.

La plupart des contacts traités nécessite la saisie d'informations d'identification par les chargés de clientèle. Ces saisies sont réalisées soit dans des bases de données directement administrées par Webhelp soit dans des bases de données administrées par ses clients.

Dans les deux cas de figure, la fiabilité des données saisies, et notamment les adresses postales, constitue un enjeu primordial pour la qualité des contacts traités et la satisfaction des clients de Webhelp.

Dans ce cadre Webhelp a souhaité mettre en place une solution permettant d'améliorer significativement la qualité des adresses saisies et répondant notamment à la problématique des courriers retournés avec la mention NPAI.

Solution

Après une étude du marché, QAS est apparu comme l'éditeur le plus à même de répondre à cette problématique. La solution QAS Pro s'est imposée alors comme la réponse à la problématique de gestion de l'adresse postale de Webhelp.



QAS Limited
38 AVENUE DES CHAMPS ELYSEES
75008 PARIS
T +33 (0) 1 70 39 43 20
F +33 (0) 1 70 39 43 21
info@qas.fr
www.qas.fr



« Après une phase pilote concluante, nous souhaitons généraliser la solution QAS Pro à tous les projets nécessitant de la saisie d'adresse postale. » conclut Didier BENOIT.

QAS Pro, qui fut déployé sur plus de 300 positions de travail en décembre 2007, facilite et accélère la saisie des adresses postales pour les opérateurs et garantit leur validité conformément aux normes AFNOR. Ce logiciel permet une restitution rapide et conforme des adresses.

QAS: une réponse adaptée

« Webhelp était à la recherche d'une solution d'aide à la saisie d'adresses afin d'une part de fiabiliser les saisies réalisées par ses chargés de clientèle, notamment dans ses centres à l'étranger, et d'autre part d'optimiser le temps de traitement des appels. Dans ce cadre, nous avons retenu la solution QAS comme étant celle présentant le meilleur niveau de flexibilité et d'ouverture pour s'intégrer avec nos systèmes et les systèmes de nos clients et offrant en outre un contenu constamment actualisé en termes de données. » déclare Vincent Tachet, Directeur Général Adjoint du groupe Webhelp.

QAS Pro

QAS Pro est une solution logicielle innovante de saisie rapide. Le logiciel permet de vérifier et de valider vos adresses postales à partir d'un minimum d'informations avant de les transférer directement dans votre base de données. Outre le gain de temps, QAS Pro offre un confort d'utilisation considérable. La solution s'intègre en toute simplicité aux applications utilisées et propose une configuration qu'il est possible de personnaliser.

Bénéfices Clients

Des résultats contribuant au succès des projets de relation client sous traités

Résultats

- Augmentation de la satisfaction client,
- Diminution réelle du taux de NPAI,
- Les échanges téléphoniques ont gagné en qualité d'accueil et en efficacité.

Aujourd'hui, cette solution permet à Webhelp de constituer des fichiers clients de qualité augmentant ainsi la satisfaction des entreprises sous traitant à Webhelp leur relation client. De plus, Webhelp a noté une diminution réelle de son taux de NPAI ce qui en terme de retour sur investissement est facilement mesurable : les courriers atteignent leur cible ! Outre l'enregistrement de données intègres et validées au travers des référentiels postaux, l'implémentation de QAS Pro a permis aux opérateurs Webhelp d'optimiser leur temps de traitement. En effet, l'enregistrement des données récoltées est facilité par l'aide à la saisie qu'offre la solution QAS Pro. Ainsi, Webhelp constate que les échanges téléphoniques gagnent en qualité d'accueil et en efficacité.