

SUCCESS STORY

KEOLIS

Keolis accélère la
digitalisation de
son service client
avec Keyrus

keyrus





“

Notre centre de contact fait face à de gros volumes de sollicitations. Nous voulions accélérer l'utilisation des canaux digitaux, avec une solution qui puisse prendre en compte l'historique client et répondre de manière efficace en quelques minutes. Keyrus a su traduire nos besoins pour paramétrer la solution Zendesk Chat et la déployer en un temps record.”

**Maxime Faure, Chef de Projet Digital
Keolis Bordeaux**

KEOLIS

Pionnier dans le développement des transports publics, **Keolis** est le numéro 1 de l'exploitation de métro automatique et de tramway dans le monde et développe de nouvelles offres de mobilité partagée innovantes et « sur-mesure » : train, bus et car, VTC collectif, vélo en libre-service, autopartage, navette autonome 100% électrique... Le Groupe compte 68 500 collaborateurs répartis dans 15 pays et a réalisé, en 2019, un chiffre d'affaires de 6,6 milliards d'euros.

APPORTER DES RÉPONSES CLAIRES & PERSONNALISÉES AUX CLIENTS

Keolis Bordeaux est une entreprise résolument à l'écoute de ses clients, avec lesquels elle souhaite nouer une relation de proximité, ultra-personnalisée. Pour cela, il lui faut délivrer un service client irréprochable, et répondre aux nombreuses demandes qui lui parviennent sur différents canaux. C'est pour soulager le canal téléphonique, qui recueillait 20 à 40 000 appels par mois, que **Keolis Bordeaux** a lancé un projet de mise en place d'une solution alternative, qui réponde aux particularités de ses clients. « Lorsqu'ils nous contactent, les clients sont majoritairement en situation de mobilité. Nous devons leur apporter des réponses claires rapidement, et nous recherchions donc un canal simple qui permette de répondre en 2 ou 3 minutes à leurs demandes », explique **Maxime Faure**, Chef de Projet Digital chez **Keolis Bordeaux**.

L'enjeu était d'orienter les clients vers les canaux digitaux, comme le live chat, tout en

leur assurant des réponses personnalisées, qui prennent en compte la connaissance client acquise.

UNE SOLUTION QUI RÉPOND À 90% DES BESOINS

Keolis Bordeaux se lance dans la recherche d'une solution de gestion des contacts clients omnicanale, en priorisant la mise en œuvre du chat en direct. Le groupe de projet élabore un cahier des charges en intégrant à la réflexion une responsable adjointe du service Relation Client, pour intégrer les besoins métiers. Ils définissent ainsi une liste d'exigences fonctionnelles et techniques telles que la visualisation par l'agent du profil du client, de son parcours avant d'ouvrir le chat et de son historique, l'indication à l'utilisateur de sa place dans la file d'attente, la possibilité d'ajouter des pièces jointes et de transférer la conversation par e-mail, l'intégration d'un correcteur orthographique et de Google Translate pour traduire les conversations à la volée, ou encore la gestion des feedbacks clients pour juger de la pertinence de l'échange.



EN BREF

SECTEUR

Transport

THÈME

Relation client

SITE WEB

www.keolis.com

PROBLÉMATIQUE

- Proposer un canal alternatif au téléphone pour faire face à la croissance des volumes d'appels.
- Apporter aux clients une solution simple à utiliser en situation de mobilité.
- Répondre aux demandes clients en moins de 3 minutes avec des réponses personnalisées.

SOLUTION

Keolis Bordeaux a choisi la solution de chat de Zendesk, mise en œuvre en deux mois par Keyrus, pour apporter un canal supplémentaire intégré dans le site web. La solution s'est ensuite rapidement étendue à la gestion des formulaires web et des emails.

BÉNÉFICES

- Solution omnicanale répondant à 90% des besoins exprimés.
- Formation et adoption très rapides des agents du centre de contact.
- 93,5% de satisfaction client.

Après avoir consulté le marché, **Keolis Bordeaux** conserve en short list deux solutions, dont Zendesk, qui est retenue au final pour sa couverture fonctionnelle, ses possibilités d'extension vers d'autres canaux d'interaction et la renommée de la société. « Pour la mise en œuvre, nous avons choisi **Keyrus** car ils possèdent des certifications sur les solutions de Zendesk et qu'ils avaient déjà travaillé sur plusieurs projets chez **Keolis Bordeaux** en nous donnant entière satisfaction. Les consultants de **Keyrus** comprennent les demandes spécifiques du secteur du transport public et ils ont su les retranscrire de manière simple dans le paramétrage de la solution Zendesk », déclare **Maxime Faure**.

UN PROJET MENÉ EN 5 SEMAINES

Démarrée fin mai 2020, la mise en place de Zendesk a duré cinq semaines, ce qui a permis à **Keolis Bordeaux** de disposer d'une solution opérationnelle au 1^{er} juillet. Le service client a été impliqué dans les ateliers de conception, la validation du scope et de l'ensemble des spécificités fonctionnelles. La phase de paramétrage a nécessité deux ou trois itérations avec une recette dédiée pour valider progressivement la solution et s'assurer qu'elle réponde à la demande initiale.

Keyrus a également assuré la formation des agents, sur l'usage en front et en back-office. « Le choix a été fait de prendre au maximum 3 chats en parallèle par agent, et ils se sont très vite habitués à ce canal. Ils gèrent en parallèle par email et par formulaire web, les questions relatives aux abonnements, informations tarifaires, horaires, ou

perturbations du réseau », explique **Maxime Faure**.

UN BILAN TRÈS POSITIF & UNE EXTENSION RAPIDE VERS D'AUTRES CANAUX

Plus de 7 500 conversations se sont tenues par chat depuis l'ouverture du service chez **Keolis Bordeaux**, avec un pic d'activité à 100 chats par jour en septembre 2020, lorsque l'activité de transport était presque revenue à la normale. Preuve de l'efficacité de la solution, le score de satisfaction client s'élève à 93,5%. Pour poursuivre sur cette lancée, **Keolis Bordeaux** a donc complété la solution avec d'autres canaux digitaux d'interaction clients. Aujourd'hui, les agents gèrent les formulaires web et les emails, et toutes les demandes des clients arrivent depuis la même interface dans la plateforme Zendesk.

« Les experts de **Keyrus** ont mené ce projet dans un temps record et nous ont permis de tirer le meilleur profil de la solution Zendesk. Cette solution répond parfaitement à nos enjeux d'amélioration de la relation client par la digitalisation des canaux d'interaction », conclut **Maxime Faure**.

Julien Servillat, Solutions Digital Director chez **Keyrus** ajoute : « Nous sommes très heureux d'avoir accompagné **Keolis Bordeaux** dans ce nouveau projet, qui nous a permis d'activer toutes nos compétences en matière de gestion de l'expérience client pour mettre en œuvre une solution essentielle dans la stratégie du groupe en matière de relation client. »

keyrus

Acteur international du conseil et des technologies, **Keyrus** a pour mission de donner du sens aux données, en révélant toute leur portée, notamment sous un angle humain.

Notre proposition de valeur est fondée sur cinq grands groupes de services, chacun comprenant des offres multiples :

Automatisation et intelligence artificielle

nous fournissons à nos clients les moyens d'améliorer leur productivité et leur précision sur l'ensemble de leurs processus, afin de se concentrer sur le travail à plus forte valeur ajoutée.

Expérience numérique centrée sur l'humain

la relation avec les clients et l'engagement des collaborateurs constituent deux des plus grands contributeurs au succès global des entreprises. Nous aidons les entreprises à imaginer et à créer des expériences numériques multimodales et fluides pour atteindre leurs objectifs.

Mise en œuvre des données et des analyses

les données sont une clé incontestable du succès pour les entreprises. Lorsqu'elles sont utilisées intelligemment, elles ouvrent des opportunités uniques pour faire face aux défis actuels et futurs. Nous permettons aux organisations de déployer tout le potentiel de leurs données : nous mettons la science des données au profit du développement de l'entreprise.

Cloud et sécurité

le Cloud et les plateformes numériques ont le potentiel de révolutionner la façon dont les données sont transformées en valeur, tout en portant l'extensibilité et la flexibilité à un niveau supérieur. Nous sécurisons l'ensemble de vos données et veillons à ce qu'elles soient protégées et confidentielles.

Transformation et innovation

pour prospérer dans l'écosystème actuel, chaque entreprise doit non seulement accélérer sa transformation numérique, mais aussi acquérir des compétences pour stimuler son adaptabilité, sa résilience et sa compétitivité. Nous aidons nos clients à se transformer avec succès pour développer un meilleur futur.

S'appuyant sur l'expérience cumulée de plus de 3 000 collaborateurs et présent dans 22 pays sur 4 continents, **Keyrus** est l'un des principaux experts internationaux en matière de données, de conseil et de technologie.

En savoir + sur [Keyrus.fr](https://www.keyrus.fr)

