

Linkeo humanise la relation client via le web :

L'enjeu des grandes entreprises en matière de e-CRM

Paris le 01 décembre 2008 – **Aux balbutiements de l'internet, les services en ligne des grandes entreprises ont permis un relai de la gestion clients, qu'il leur appartient désormais de moderniser. Sortir de l'impersonnelle relation à distance, injecter son et image à ces échanges immatériels, rassurer et donner confiance à la clientèle, tels sont les enjeux des grandes entreprises souhaitant mettre de la technologie là où il est nécessaire de consolider les relations à distance. Linkeo propose une offre spécifique à ces grandes entreprises en répondant exactement aux enjeux de demain en matière d'e-CRM.**

Le meilleur du E-CRM en application chez la MAIF

Soucieuse de faire évoluer ses services en ligne, la MAIF a fait appel à Linkeo pour un accompagnement web marketing et technique. Elle souhaitait tout particulièrement dynamiser les services en ligne et communiquer une nouvelle image. L'idée sous-jacente était d'évaluer aussi la réceptivité des internautes. La MAIF attendait tout particulièrement de Linkeo de la souplesse, de la réactivité et la solidité de son expérience.

Linkeo a notamment mis en place l'activité de web call center multi-canal de la MAIF, utilisant des services de fonctionnalités très différents : WCB, CTI Manuel, Chat et Push, auxquelles se sont ajoutées des fonctionnalités avancées et des développements spécifiques.

Au-delà de la mise à disposition de technologies de pointe en matière d'e-CRM, Linkeo a apporté son soutien à la MAIF en termes de conseils sur l'implémentation dans le site et d'accompagnement technique pour la mise en place de ces services en ligne. Linkeo a formé une première fois les utilisateurs aux services qui peuvent désormais former à leur tour les nouveaux utilisateurs. Linkeo fait également le suivi des résultats et optimise le fonctionnement par retour d'expérience.

De 3 000 à 12 000 appels par mois en 4 ans, le résultat probant de Linkeo pour la MAIF

Outre des appels entrants plus nombreux via le site de la MAIF, le taux de transformation en achat de services de la MAIF est également notable. Ce projet a ainsi permis de développer les ventes d'assurance, de mutuelle et de produits financiers. De même, il est à noter que 50% des clics de prospects passant par le service de web call back débouchent sur une adhésion. En plus de l'efficacité du service, la MAIF retient de sa collaboration avec Linkeo le dynamisme sans faille des téléconseillers. Les sociétaires ayant testé ces services, qui n'ont fait l'objet d'aucune communication particulière, y sont revenus et les ont intégrés à tel point que sur ses 7 centres d'appels, la MAIF est passée de 1 à 4 centres d'appels équipés du web call back en 4 ans.

Linkeo donne un temps d'avance aux grandes entreprises en matière de relation clients

Une équipe de 4 personnes composée de commerciaux et de développeurs a été mobilisée autour du projet chez Linkeo afin de garantir une réponse adaptée à la problématique complexe de la MAIF.

Les clients grands comptes contribuant largement à sa performance, Linkeo a en outre développé une offre spécifique aux grandes entreprises, leur permettant de répondre au plus près à cette nécessité de recouvrer un lien « direct » avec chaque client. C'est pourquoi, Linkeo investit en matière de recherche et développement et applique déjà au sein de nombreuses grandes entreprises, les services de e-CRM nécessaires à obtenir ce résultat.

C'est le lien unique de confiance basé sur la proximité, la confiance et la réactivité de l'entreprise qui permet aujourd'hui à Linkeo d'avoir un tel potentiel de développement.

Jérôme Callec, Directeur Général de Linkeo a déclaré *«L'implémentation de services innovants de relation client et d'assistance en ligne sur Internet ne s'improvise pas et nécessite une réflexion et un accompagnement sur le long terme afin de garantir des taux de retour et de satisfaction pertinents. C'est ainsi grâce à une succession de tests, une réelle démarche de conseils, un retour d'expérience partagé, un enrichissement progressif des services mis en oeuvre et une volonté commune d'innover que la collaboration initiée avec la MAIF a pu porter ses fruits pleinement ».*

Christelle Champeau, Chargée de projet centres d'appels de la MAIF indique, pour sa part : *« Linkeo a été à l'écoute de nos besoins et de nos possibles évolutions au fur et à mesure du projet. Très disponible et flexible, Linkeo s'est adapté à nos remarques permettant de bâtir un projet sur mesure répondant aux exigences de qualité nécessaires pour la création d'outils de relation clients ».*

A propos de Linkeo :

Créée en 2000, Linkeo est une agence de communication Internet. Elle accompagne toutes les entreprises dans leur communication web au travers d'une offre extrêmement large : création de site internet, référencement, relation client et technologies novatrices (web call back, chat, push de page, visio call back, campagne analyser, solutions e-business...). Linkeo s'adresse à la fois aux grands comptes tels que la MAIF, AXA, Banque Populaire, Nouvelles Frontières, Helwett-Packard, Manutan, la Maaf, France Loisirs, Opel et Nestlé et aux PME/TPE. L'agence compte aujourd'hui 150 collaborateurs pour près de 8M€ de chiffre d'affaires et développe de nouveaux projets innovants tels que la Visio Call Back et le lancement du portail Qualidevis.com, service gratuit de sélection et de mise en relation pour toutes les demandes de devis.

Plus d'informations : www.linkeo.com – www.qualidevis.com

Relations Presse - Agence Wellcom
Esthel Joubert - Gaillard/Sylvia Dantoni
ejg@wellcom.fr / sd@wellcom.fr
Tél : 01 46 34 60 60 - Fax : 01 46 34 05 29

Abonnez-vous au fil info Linkeo.com 