

EasyCar

easyCar: "Notre assistance clientèle a connu des modifications en profondeur. En quelques mois, nous avons évolué d'une situation qui semblait quasiment impossible à gérer à une situation qui nous permet de cibler et de concentrer les ressources là où elles sont vraiment nécessaires."

□ □ □ □ □ □ —Chief Technology Officer

Répondre aux besoins des clients

En maintenant les tarifs à un niveau le plus bas possible, en normalisant les offres (seul un type de véhicule est proposé aux clients) et en travaillant exclusivement en ligne, l'entreprise parvient à maintenir ses frais généraux sous contrôle.

easyRentacar considère son site Internet comme sa seule vitrine. Les informations du site Internet doivent donc répondre aux besoins des visiteurs, faute de quoi aucune activité n'est possible.

Cependant, comme toutes les bonnes idées qui marchent, easyRentacar a été victime de son propre succès dès la deuxième moitié de l'an 2000. Le personnel de son service clientèle (20 personnes) était submergé de demandes par courrier électronique et, étant donné que chaque réponse devait être rédigée de manière individuelle, les clients attendaient parfois une semaine entière avant de connaître la réponse. Nous étions bien loin de la réponse instantanée que l'on est en droit d'attendre d'une entreprise Internet de pointe. Des questions dont les réponses étaient pour la plupart évidentes et systématiques sont venues compliquer la situation : " A quelle heure ouvre l'agence ? " ou " Quel est le tarif de location le plus bas ? ". Le fait que l'entreprise ne disposait d'aucun mécanisme formel permettant de garantir des réponses cohérentes au flot de questions qui nous parvenaient a rendu la situation encore plus complexe. Phil Jones, responsable technologique en chef de easyRentacar, savait que les choses devaient rapidement changer étant donné que easyRentacar continuait à se développer dans l'Europe entière et que la situation devenait de plus en plus dramatique.

RightNow impressionne

Sachant qu'une solution efficace et économique, rapide à mettre en application et facile à utiliser pour les clients était nécessaire, easyRentacar s'est tourné vers RightNow Service™ et le service d'hébergement RightNow Technologies®.

Impressionné par le caractère dynamique de la base de connaissances RightNow Service, Jones savait que les clients de l'entreprise prendraient rapidement les commandes du contenu du site en posant des questions qui leur importaient et qui pouvaient ensuite être publiées afin de bénéficier au plus grand nombre.

Plusieurs langues, plusieurs choix

Lorsqu'un client se connecte au site easyRentacar, plusieurs langues sont à sa disposition. Il est ensuite dirigé vers une page de bienvenue où les offres de base de l'entreprise sont répertoriées. Des liens relatifs à tous les éléments, de la réservation en ligne et des sites aux tarifs et aux politiques, sont présentés, dont notamment un lien vers le site du service clientèle. Lorsque les visiteurs accèdent au site du service clientèle, ils peuvent consulter la liste de la foire aux questions, effectuer une recherche dans la base de connaissances ou envoyer immédiatement



Le défi

- Des réponses plus rapides aux courriers électroniques
- Contribuer de manière efficace à la croissance rapide de l'entreprise

Avantages/retours sur investissements

- 80 % de réponses automatiques
- Ralentissement du recrutement en dépit d'un développement des activités
- Retours sur investissements en six mois

Siège Européen RightNow Technologies, Inc.

1st Floor
58 Herschel Street
Slough
Berkshire SL1 1PG
Royaume-Uni
Tel: +44 (0)1753 894 900
Fax: +44 (0)1753 894 901

Siège RightNow Technologies, Inc.

40 Enterprise Blvd.
PO Box 9300
Bozeman, MT 59718
U.S.A.
Tel: +1 406 522 4200
Fax: +1 406 522 4227

www.rightnow.com

RIGHT
NOW
TECHNOLOGIES

une demande d'aide. Si les visiteurs choisissent de visualiser la foire aux questions, des options supplémentaires, permettant d'affiner la recherche (réservations, frais supplémentaires, vitres cassées, impressions des clients, etc.), sont mises à leur disposition.

Si les visiteurs ont besoin d'aide, il leur suffit de remplir le formulaire de demande en ligne. Le système RightNow détermine la priorité de la demande en fonction des règles d'escalade et des procédures de travail et transfère automatiquement la demande vers le représentant du service le plus compétent dans le domaine afin que le message soit traité le plus rapidement possible.

" Nous nous trouvons actuellement dans une situation, explique Jones, où nous gérons de manière proactive le processus d'assistance clientèle, où nous permettons aux clients de trouver des réponses à leurs questions et, s'ils ont besoin de notre aide, où nous classons et déterminons la priorité des demandes et répondons de manière plus cohérente. "

La mise en application a commencé en novembre 2000 (avec quatre langues) et a été effectuée en intégralité en moins de six semaines. Les effets et les différences ont été à la fois immédiats et profonds.

Des résultats incroyables

Avant la mise en application du système RightNow Service, 95 % des demandes des clients recevaient une réponse dans les sept jours. En un mois, **95 % des demandes ont été résolues en 24 heures et 80 % des demandes ont été traitées de manière automatique.** En outre, selon Jones, les appels et les courriers électroniques du service clientèle sont traités à peu près deux fois plus rapidement qu'avant. easyRentacar a ainsi pu freiner de manière importante le recrutement de nouveaux représentants et réaliser des retours sur investissements en moins de six mois.

A propos de EasyCar

easyCar.com — le spécialiste de la location en ligne de véhicules à bas prix. Nous proposons actuellement des services de location de véhicules au Royaume-Uni, en Irlande, aux Etats-Unis, au Canada, en Espagne, en Suisse, en France, au Portugal, en Italie, en Grèce, à Chypre, en Afrique du Sud, en Allemagne, à Jersey, à Guernesey, au Danemark et en Australie. Nos installations sont bien situées, dans des lieux particulièrement touristiques, tels qu'Orlando (Floride), dans les aéroports et dans les centres-villes.

