



Amen

Gestion intégrale d'un centre de contacts européen

Spécialiste des solutions d'hébergement simples et efficaces sur Internet, Amen fait confiance à Viatelecom pour le déploiement de la solution Viacontact au niveau européen. Compte-rendu d'un projet de grande envergure.

C'est en 1999 que l'aventure Amen commence avec comme principe de démocratiser les solutions d'hébergement sur Internet. Comment ? En proposant des packs tout compris permettant aux clients d'avoir accès immédiatement à une offre claire et ergonomique (noms de domaine, messagerie professionnelle, hébergement dédié, outils pour la création d'un site, etc.). « Nous gérons aujourd'hui plus de 210 000 sites et nous comptons près de 160 000 clients dans l'Europe entière dont 80 % sont des professionnels » explique Eric Sansonny, directeur marketing et commercial chez Amen.

Inshore, offshore et homeshore au rendez-vous

Pour gérer au mieux dans ses centres de contacts les agents basés à son siège à Paris, les conseillers travaillant depuis leur domicile ainsi que ceux opérant



Viacontact, une solution performante

Le pari était pourtant difficile. En effet, le cahier des charges définit par Amen comprenait des points fondamentaux tels que la collecte des appels provenant de l'Europe entière pour une redistribution automatique à n'importe quelle plate-forme. Ce projet ambitieux a donc été rendu possible par les fonctionnalités avancées de la solution Viacontact qui est une réponse globale de centre de contacts multicanaux (voix, e-mail, fax, SMS) en mode ASP. De leur côté, les serveurs vocaux sont naturellement disponibles en plusieurs langues. « Nous avons choisi Viacontact car la solution est simple à utiliser et à implémenter. Si nous avions dû mettre en place le même système en utilisant des moyens techniques traditionnels, les coûts

FICHE D'IDENTITÉ

Nom : Amen
 Site Internet : www.amen.fr
 Secteur : Internet
 Activité : Un des premiers fournisseurs européens de services et d'hébergement sur Internet
 Siège : Paris
 Nombre de salariés : 80

Les 3 points forts d'Amen

- Innovation perpétuelle dans les offres.
- Expérience de l'hébergement Internet.
- Des services de qualité et performants pour nos 160 000 clients.

depuis des centres externalisés, Amen a décidé d'étendre sa collaboration avec Viatelecom. Objectif : mettre en œuvre tous les outils indispensables à une bonne gestion de la relation clients en Europe. « C'est une mission capitale pour nos centres de contacts surtout en cette période de nouvelles offres destinées à l'e-commerce qui sont disponibles depuis le 1^{er} mars 2007 » précise Eric Sansonny. La solution Viacontact qu'utilisait Amen depuis le milieu de l'année 2004 est donc aujourd'hui étendue dans toutes les filiales européennes afin de proposer une qualité de services irréprochable à tous les clients.

auraient été multipliés par trois et nous n'aurions certainement pas pu installer ce service dans des délais aussi brefs. Grâce à Viacontact, en quelques mois seulement, notre taux moyen de réponse horaire a augmenté de 40 % à plus de 85 %, alors que nous avons déployé tous les pays quasiment simultanément et ce avec une augmentation de notre base clients de plus 10 % en France et de 40 % à l'étranger dans ce même laps de temps » se réjouit la direction des opérations chez Amen. Avec en réflexion pour 2007 le passage à la voix sur IP permettant de réduire les coûts et d'utiliser des solutions toujours plus ergonomiques pour une productivité accrue. A suivre... □