



Day Dreams

Internalisation et externalisation : un choix judicieux

Passer quelques nuits dans un hôtel luxueux à bas prix ? A la fois astucieux et novateurs, le concept de daydreams remporte un vif succès auprès de la clientèle. Et pour répondre à la demande, l'internalisation du centre d'appels à été primordiale. Zoom sur la solution vocale d'un professionnel du tourisme.



Difficile de trouver un bel hôtel en Europe en restant dans des prix acceptables ? Pourtant, daydreams est parti d'une idée simple. Exploiter judicieusement les variations des capacités hôtelières. En effet, près de 35 % des chambres sont restées libres rien que pour l'année 2006. « Notre but était d'optimiser ce taux d'inoccupation et d'utiliser ces chambres libres pour générer du chiffre d'affaires dans le restaurant de nos hôtels partenaires » explique Christian Degouy, directeur associé de daydreams. Résultat, chaque client peut réserver un pass daydreams pour 49 € qui correspond à 3 nuits pour 2 personnes dans 3 100 hôtels de charme répartis dans 18 pays en Europe. Chaque pays ayant une entité nationale, le siège français a décidé

d'internaliser son centre de contacts en septembre 2006 pour répondre le mieux possible aux attentes des clients, tant pour les appels entrants (plusieurs milliers chaque mois) que sortants.

Flexibilité totale avec Viatelecom

Au commencement daydreams disposait d'une solution externalisée via un outsourceur pour la gestion des appels entrants et sortants. Mais dans le but d'optimiser la qualité et la flexibilité de son service, la société a préféré miser sur l'internalisation et collaborer avec Viatelecom. « Ce qui nous a séduit chez Viatelecom, c'est avant tout la solution vocale en mode ASP où tout est possible via Internet car nous avons également des opérateurs qui travaillent depuis leur domicile » poursuit Christian Degouy. daydreams a donc opté pour la solution Viacontact pour la gestion des appels entrants, comprenant le Web Call Back pour entrer plus facilement en contact avec le prospect. Avec à la clé une évolution en mars prochain qui permettra à l'agent d'avoir un affichage automatique d'une fiche client via la reconnaissance du numéro.

Une satisfaction client précisément mesurée

« 3 à 5 jours après leurs séjours, 100 % des clients sont rappelés par nos 10 agents pour vérifier la qualité des services proposés par nos partenaires hôteliers. Aujourd'hui, 96 % de nos clients sont satisfaits et nous font de nouveau confiance pour un deuxième séjour » exprime Christian Degouy.

Et pour conquérir de nouveaux clients lors des campagnes de télémarketing, daydreams a fait appel à la solution Viacall de Viatelecom avec la gestion des appels sortants de façon prédictive, sans compter l'option Click to Call. « C'est le meilleur choix que l'on puisse faire en terme d'efficacité notamment sur les périodes de vacances par exemple où le taux de joignabilité est faible » conclut Christian Degouy. Bref, grâce à la combinaison de la solution Viacontact et Viacall, daydreams est équipé judicieusement pour optimiser sa relation clients. □

FICHE D'IDENTITÉ

Nom : Day Dreams
 Sites Internet : www.daydreams.fr
 Secteur : Tourisme
 Activité : Société spécialisée dans la vente de courts séjours en ligne
 Siège : Evian
 Nombre de salariés : 21

Les 3 points forts de Day Dreams

- Rapport qualité/prix.
- 3100 hôtels dans 18 pays d'Europe.
- Pass Day Dreams utilisable pendant 12 mois.