

Ponant optimise la réservation des croisières avec Cincom Eloquence®



Contexte

Unique armateur français de navires de croisières et n°1 mondial des croisières polaires, Ponant s'impose comme la référence dans le domaine de yachting des croisières de luxe. La compagnie fait voyager près de 23 000 passagers par an et dispose de 5 navires d'exception à taille humaine arborant tous le pavillon français.

Pour la génération et la gestion des documents destinés à sa clientèle, Ponant utilisait la brique éditique de l'application métier qui gérait également l'ensemble des processus de réservation. Cette brique ne répondait plus aux attentes de Ponant en matière d'automatisation, de haute personnalisation et de qualité des documents produits. En effet, cela affectait l'expérience client perçue lors de chaque interaction, avec comme conséquence un retour d'image non conforme au positionnement « premium » de Ponant sur le marché des croisières de luxe.

Les attentes du projet

Pour assurer une meilleure cohérence entre son positionnement et la qualité de sa communication, Ponant souhaitait implémenter une solution de communications client qui réponde aux besoins suivants :

• Améliorer l'expérience clients

Répondre aux exigences de communication des clients en termes de qualité et de réactivité, depuis le premier contact (demande d'un devis) jusqu'au voyage en croisière.

• Développer des activités d'Up-selling et de Cross-selling

Créer une communication plus orientée marketing afin de promouvoir les activités d'up-selling et de cross-selling : augmenter la prise d'options sur les différentes offres disponibles, valoriser l'ensemble des offres de croisières, proposer des contrats d'assurance complémentaire etc.

• Augmenter la productivité au niveau du service de gestion des réservations

Optimiser les processus de réservation à travers une meilleure gestion de l'activité de production des documents destinés aux clients (réservations, devis, carnets de voyage).

Effectif : 180 personnes (hors personnels embarqués) sur 5 sites dont 3 à l'international

Objectifs :

- Améliorer la qualité des documents de voyage
- Simplifier les processus de production des documents
- Augmenter la productivité du service de gestion des réservations

Défi :

Permettre aux agents du service de réservation d'être plus réactif au quotidien, de personnaliser la communication clients et de délivrer des documents de qualité

Solution : Cincom Eloquence

Application :

Conception, génération et diffusion des documents de voyage et de réservation

Principaux résultats :

- Création de documents hautement personnalisés et qualitatifs
- Élimination des tâches manuelles
- Meilleure réactivité commerciale dans les échanges avec les clients

Intégration :

- Interface avec le système de réservation pour une gestion transparente de la production, de la distribution et de l'archivage des documents
- Intégration avec le système GED/PIM pour un accès automatisé aux ressources externes nécessaires aux communications : images, conditions générales de vente, etc.
- Solution hébergée en mode SaaS

Le choix de la solution

Ponant a retenu l'éditeur Cincom et sa solution Cincom Eloquence pour les raisons suivantes :

- La puissance de l'outil
- La technologique innovante
- La qualité des documents générés
- La possibilité d'envoyer un même document sur plusieurs canaux de diffusion
- La facilité d'intégration et d'utilisation

Le niveau fonctionnel apporté par la solution Cincom Eloquence a permis à Ponant d'atteindre la flexibilité et la complexité souhaitées dans la création et la génération de sa communication clients et ce de façon simplifiée.

« Avec Cincom Eloquence les documents demandés par le client sont envoyés immédiatement après la demande. Cela permet aux opérateurs du centre d'appel de pouvoir expliquer le contenu de l'offre aux clients et de répondre à toutes questions supplémentaires en temps réel. »

– Jean-Louis Cambert, DSI, Ponant

Les résultats

La mise en place de la solution Cincom Eloquence a représenté une vraie valeur ajoutée pour Ponant et lui a permis d'atteindre les résultats clés suivants :

- Meilleure qualité des documents produits pour répondre aux critères d'image et de distribution de

Ponant : personnalisation et dynamisme du contenu offert dans plusieurs langues (français, anglais et allemand).

- Gain de productivité : élimination des tâches manuelles et des erreurs liées à la non-automatisation du processus de création et déploiement des documents.
- Amélioration de la réactivité commerciale : envoi presque immédiat de la documentation souhaitée par le client (devis, options de voyage etc.) pour une meilleure cohérence de la démarche commerciale (gain entre 30 et 45 minutes sur cette tâche).
- Réduction du temps de maintenance et de création d'un modèle de document.
- Diminution du nombre d'appels au centre d'appels grâce à la délivrance de documents clairs, précis et complets.
- Souplesse et flexibilité : Ponant dispose désormais de toute la flexibilité et la complexité souhaitées dans la génération, production et déploiement des documents clients.

Cincom Eloquence a permis à Ponant de répondre aux exigences de communication de ses clients en termes de qualité et de réactivité, et ainsi de véhiculer une image positive de la société. Ils peuvent ainsi, in fine, réduire les coûts de production des documents grâce à ses fonctions de regroupement et tris et à l'envoi des documents par voie électronique.

À propos de Cincom

Depuis 1968, Cincom aide des milliers de clients à travers le monde à simplifier leurs processus métier complexes grâce à son offre logicielle et à ses services. Pour plus d'informations, contactez Cincom France : 50 avenue Daumesnil, 75012 Paris, 01 53 61 70 00, InfoEurope@cincom.com, ou visitez le site cincom.fr/CCM.



« La communication clients générée avec Cincom Eloquence se caractérise par le dynamisme des documents produits. Le contenu de la communication est maintenant totalement paramétrable, les documents envoyés aux clients sont personnalisés et le coté visuel du document est en adéquation avec l'image de marque Premium de Ponant. »

– Jean-Louis Cambert, DSI, Ponant



Siège international • Cincinnati, OH USA • US 1-800-224-6266 • info@cincom.com • cincom.com/contact-us

Cincom, le logo Quadrant et Cincom Eloquence sont des marques déposées de Cincom Systems, Inc.

Toutes les autres marques appartiennent à leur détenteur respectif.

© 2018 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis Tous droits réservés

FORM CDSFR1503067-A4 12/18