

JONAK

PARIS

X



Onepilot

**Comment Jonak a augmenté son taux de
satisfaction client de +25% grâce à
l'externalisation de son service client ?**

[Onepilot success story](#)

Contexte

En 2021, Jonak lance un appel d'offres post Covid. **La pandémie a favorisé le développement du CA digital** de la marque (40 % du CA total à date). Par conséquent, **le volume des commandes augmente mais les demandes SAV aussi**. Dans ce contexte, il a fallu rapidement trouver une solution pour la marque car les 2 collaborateurs en interne, au service client, ne suffisait plus.



Jonak en quelques mots

- Fabriquant de **chaussures tendances haut de gamme pour femme**
- **Entreprise familiale**
- **Créée en 1964**, à Paris
- **+ de 60 boutiques** en France
- **Un site web FR/EN**



Le service client au coeur de la stratégie Jonak

- L'expérience client est ce qu'il y a de plus important pour **créer des liens constants avec ses clientes et les fidéliser**
- **Les avis clients sont essentiels pour faire évoluer l'entreprise**, ils permettent d'améliorer en continue leurs produits, le discours commercial, leur site internet etc...



Les principaux enjeux

Délivrer un service client exceptionnel à tout moment de l'année en apportant des réponses :

- **Homogènes**, peu importe le point de contact (digital ou physique)
- **Omnicanales**
- **24/7**

Avec une contrainte forte, de **ne pas avoir de service client délocalisé** pour garantir une parfaite compréhension de toutes les problématiques de ses clients.

La solution

Onepilot

Le service client
externalisé, réinventé

« Nous avons choisi d'externaliser une partie de notre service client avec Onepilot car ils associent des agents à leur technologie propriétaire basée sur l'IA qui permet de répondre à la totalité de nos demandes par mail ou téléphone »

Lisa Nakam

Directrice générale
de Jonak



Solution Made in France

Des agents natifs sélectionnés avec soin et formés sur-mesure 🇫🇷🇬🇧🇪🇸🇩🇪🇮🇹🇵🇹🇵🇱 disponible sur **tous les canaux 24/7**



Technologie propriétaire

La plateforme Onepilot permet d'allouer l'humain à l'essentiel pour offrir une **qualité** inégalée, un **coût** par ticket très compétitif et en **total alignement** avec les **intérêts** de nos clients



Expert du Retail & E-commerce

•
+200
Clients



Un service 100% flexible

•
Tous les tickets
Niveau 1,2
ou 3

•
Tous les canaux
mail, chat,
calls, RS...

•
24/7
Activation
inf. 24h





Un onboarding clé en main pour Jonak

La mise en place du service Onepilot s'est effectuée en 10 jours seulement pour la marque. Forts de nos **+200 clients onboardés sur diverses industries**, nous avons développé un processus efficace afin de pouvoir former les Agents à la réponse des tickets de nos clients.

10h d'Onboarding

Nécessitant un accès aux outils de Jonak (ticketing, back-office)
72h en amont

Tickets test

Un test de 30 tickets réalisés par un Operation Manager dédié à la marque en horaires ouvrées

Base de Connaissances

Créée par nos soins et accessible par Jonak au sein de l'application Onepilot à n'importe quel moment

Formation des Heroes

Aucun Hero (nos agents), ne peut commencer à traiter des demandes clients sans valider la formation Jonak au sein de l'app Onepilot

Opérationnel

- Backlog 0
- Tableau d'analytics

Centralisation et gestion des demandes clients de Jonak sur le Ticket Center Onepilot

Une technologie propriétaire **nativement intégrée aux outils de ticketing de Jonak** afin d'atteindre un niveau de service optimum. **Toutes les demandes clients de Jonak sont centralisées sur la plateforme** de Onepilot, les agents externes, “nos Heroes”, peuvent ainsi répondre directement aux demandes de manière efficace et gagner en productivité.

JONAK #1910197

Ma commande n'est toujours pas arrivée

ESCALADER

FACTURER LE TICKET

cam.durand@pm.me 28 Oct. 2022 11h34

Bonjour !

J'ai commandé des chaussures chez vous il y a deux semaines (le numéro de la commande 0042947252). Malheureusement, le colis a été reçu endommagé, et j'ai décidé de vous le renvoyer avec le bon de livraison inclus dans ma commande.

J'ai renvoyé le colis il y a de ça une semaine (19 octobre...) et je n'ai aucune nouvelle. Puis-je savoir si je vais être remboursée, et quand ?

Bonne journée

Suggestion IA

306 Echanges, retours et remboursement des produits

#301 • Jonak - Suivi livraison

Cas 1 : Échanges et retours

Cas 2 : Où en est mon remboursement?

Shopify add-on

No. Commande	Status	Items	Total	Paiement
0042947252	Livré	2 Items	180.99€	Payé

Événements récents

- 25/10/2022 Traitement en cours
- 24/10/2022 Réception d'un colis de retour.
- 19/10/2022 Colis livré

1 Vérifier la date de réception du colis

La date de réception du colis date de plus de 7j

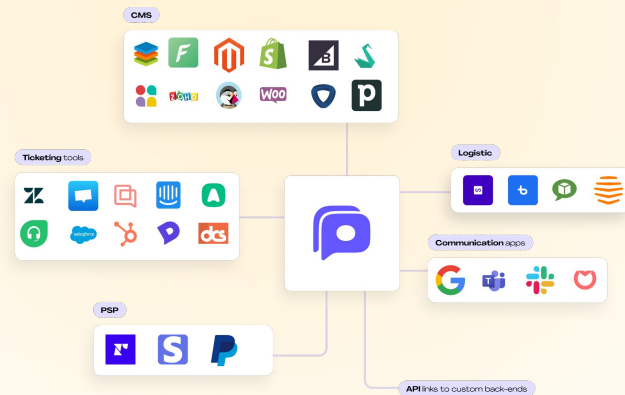
La date de réception du colis date de moins de 7j

Envoyez la macro suivante:

Bonjour Camille,

J'ai bien pris connaissance de votre mail et toute l'équipe vous remercie pour votre confiance

Copier



Connexion de notre plateforme à plus de 50 outils pour améliorer **l'efficacité de nos agents de 200%** par rapport à l'état de l'art



Création d'une base de connaissance intelligente

Centralisation de la connaissance de Jonak sur la plateforme Onepilot, nous permettant d'atteindre un **taux d'escalade des tickets inférieur à 2%**

The screenshot displays the Onepilot interface for a customer ticket. On the left, a chat window shows a conversation with 'cam.durand@pm.me' dated '26 Oct. 2022 11h34'. The message content is: 'Hello !', 'J'ai commandé chez vous il y a deux semaines (le numéro de la commande est 0042947252). Malheureusement, le colis a été reçu endommagé, et j'ai décidé de vous le renvoyer avec le bon de livraison inclus dans ma commande.', 'J'ai renvoyé le colis il y a de ça une semaine (19 octobre...) et je n'ai aucune nouvelle. Puis-je savoir si je vais être remboursée, et quand ?', and 'Merci, bien cordialement Camille Durand'. Below the chat, a 'Suggestion IA' box shows '306 Echanges, retours et remboursement des produits'. On the right, a 'Jonak' knowledge base is visible with a search bar and a table of categories.

Code	Name
000	Intro / Process / Outils / Contact
001	Informations générales
002	Création / modification / suppression d'un compte client
101	Question sur un produit
102	Mon expérience sur le site
103	Achats en magasin
201	Ma commande
202	Mon achat
301	Suivi livraison
302	Retours
303	Incidents produits
304	Retours en magasins

Tous les scénarios de service-client de Jonak ont été passés au crible et rentrés dans **la base de connaissance Onepilot**.

+ de 200 y sont répertoriés aujourd'hui, de la **gestion des retours aux remboursements** en passant par **les services d'échanges**. Cette base sert à la fois les équipes en interne et aux agents de Onepilot.

L'objectif ? **Garantir une même qualité de service de part et d'autre**. Et ce **quelque soit le canal entrant** retenu par le client, email, Whatsapp, formulaire de contact, téléphone... A chaque fois, c'est un agent qui répond en s'appuyant sur la base de connaissances mutualisée.



Formation des agents sur la Onepilot Académie

Système de **gestion des apprentissages** intégré à la plateforme Onepilot

Formation initiale et continue des agents Onepilot

Des vidéos et quizz, pour former efficacement et de manière ludique nos agents sur la marque Jonak, sont réalisés par nos soins et accessibles sur l'Académie Onepilot.

Ce dispositif nous permet d'atteindre un **Quality Score (QC) > 95%**

Qu'est ce que Jonak ?



Qu'est ce que Jonak ?

- Jonak est une marque qui propose une multitude de chaussures aux finitions de qualité !
- Produits en cuir, made in Europe (Portugal, Espagne, Italie). Une marque qui essaye d'être créative avec des prix « justes ».
- Boutiques partout en France et ventes en ligne partout dans le monde

[Site internet](#)

[FAQ](#)

← PREVIOUS SLIDE

NEXT SLIDE →

3/16





Un service activable en un clic

Prolongement parfait des équipes internes de Jonak

Timeslots	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
07h-09h	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
09h-11h	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
11h-13h	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
13h-15h	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
15h-17h	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
17h-19h	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
19h-21h	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
21h-23h	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
23h-01h	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒

*“La flexibilité de l’outil est totale. Notre responsable du service client active toutes les semaines, en fonction de notre activité prévisionnelle, les plages horaires sur lesquelles elle souhaite du renfort. **Cette organisation nous aide lors de nos gros pics d’activités.** Lors de notre plus grosse journée du Black Friday, nous avons enregistré 10 fois plus de volumes d’activités que lors d’une journée classique. D’où le recours à ce moment là à Onepilot”.*

JONAK
PARIS

Lisa Nakam
Directrice générale

Résultats

Jonak X Onepilot

Set-up

Ressources:

2 ETP, Zendesk,
Wshop, Global-e

**Réponses
instantanées sur tous
leurs canaux :**
Mail, Social, DM

Une réponse instantanée et humaine avec un haut niveau d'expertise 24/7



Prise en main des process Jonak

Echanges, retours et remboursements
Demandes d'Informations produit
Problème de livraison, retards et commande livrée non
reçue
Gestion des commandes et des remboursements
Carte cadeau, codes promos et gestes commerciaux



KPI

Tickets traités : 100%
Taux de conversion (tickets de avant-vente) : 42%
Taux de recontact : 9% (vs 32% avant Onepilot)
CSAT: 98% (vs 83% avant Onepilot)
Temps moyen de la 1ere réponse : 6min. (vs 24h. avant
Onepilot)

*"Nous avons décidé au départ de tester Onepilot pendant 1 mois avant de nous lancer à 100% !
Nous sommes très heureux de ce partenariat qui nous a permis de nous concentrer sur d'autres
sujets ! La qualité et la réactivité des heroes Onepilot est au rendez-vous ! C'est génial :)"*

JONAK
PARIS

Lisa Nakam
Directrice générale



La collaboration en quelques chiffres

1 an de
collaboration
fructueuse

30.000
tickets résolus

Une satisfaction
inégalée

98%
CSAT

Une réponse
de qualité

9%
taux de
recontact

Le meilleur
taux de
conversion
de l'industrie

42%
taux de
conversion

Une réponse
rapide

6 min
temps moyen de
première réponse

Une parfaite
flexibilité pour
attirer les
meilleurs talents

100h
Effectuées
/héros/mois



Les ambitions de développement...

Après un an d'activité, le dispositif a prouvé son efficacité. Avant 2021, le taux de satisfaction client s'élevait à 65,8 %. Après 2021, il a atteint les 82,3 %

Progression du
taux de
satisfaction

+25%

"Cette progression s'explique par le fait que les équipes en charge du service client répondent plus vite et mieux. Un service client de qualité est crucial pour la réputation d'une marque. Cela fidélise les consommateurs, ce qui constitue un gros enjeu pour les acteurs de l'e-commerce"

JONAK
PARIS

Lisa Nakam
Directrice générale

Onepilot est aujourd'hui présent dans 8 pays et compte 800 agents locaux et natifs. **Jonak prévoit de déléguer d'autres process en France et aussi d'y inclure son activité internationale**, la marque étant présente en Belgique, au Luxembourg, aux Pays Bas, et en Italie.





Merci !

Fait avec ❤️

Pierre Latscha
Co-founder
pierre@onepilot.co