

Comment Persistent a aidé le Parc Spirou à révolutionner la gestion des requêtes client et à améliorer l'expérience visiteur



Le défi

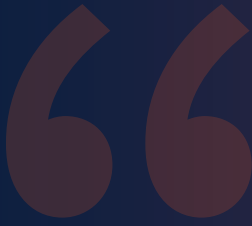
Le Parc Spirou est un parc à thème dédié à l'univers des bandes dessinées du célèbre éditeur belge Dupuis, notamment Spirou et ses amis. Situé à Montoux près d'Avignon, il fait partie du groupe Media Participation.

Inauguré en juin 2018, ce parc familial plonge les visiteurs et visiteuses dans des aventures captivantes avec des attractions inspirées par des personnages comme Spirou, Fantasio, le Marsupilami et Lucky Luke.

Le **Parc Spirou** attire des centaines de milliers de visiteurs chaque année, l'objectif étant de recevoir 450 000 visiteurs et visiteuses en 2026. Cependant, le Parc était confronté à un défi en matière de service à la clientèle: durant la haute saison, notamment en août, le parc recevait jusqu'à 200 requêtes par jour, principalement des questions fréquentes concernant les horaires d'ouverture et les modalités de réservation. Ces demandes étaient gérées manuellement par e-mail ou via des réponses automatiques sur les réseaux sociaux : un processus très chronophage pour l'équipe.

Le Parc Spirou a décidé d'automatiser le traitement des requêtes grâce à Salesforce, afin d'optimiser cette gestion et améliorer l'expérience client. Le choix de l'intégrateur s'est porté sur Persistent Systems, qui avait déjà fait ses preuves auprès du groupe Media Participation, notamment dans **[l'automatisation de l'expérience client chez Mediatoon](#)**.





En tant que petite structure, l'impact du chatbot sur notre gestion du temps a été remarquable. Nous avons constaté un gain de temps de 75 %, ce qui nous permet de nous concentrer davantage sur d'autres aspects de notre activité. **La collaboration avec l'équipe de Persistent Systems a été très professionnelle : communication claire, disponibilité et réactivité ont dépassé nos attentes.**



Nicole Diasparra

Responsable Marketing et Communication
Parc Spirou

La solution

Face au défi croissant de la gestion des requêtes client, le Parc Spirou a mis en œuvre une solution innovante pour transformer son service client, déclinée sur 3 axes.



Le chatbot : Un chatbot intelligent sur le site web, directement lié à la page FAQ du parc, permet aux visiteurs et visiteuses de trouver rapidement des réponses sans intervention humaine. Si le chatbot ne parvient pas à répondre, il initie automatiquement un ticket grâce à la fonctionnalité « Web to case ». Ce système permet également aux internautes de soumettre leurs demandes via un formulaire pré-qualifié, réduisant le besoin de tri manuel et accélérant le traitement des cas.



Cet outil permet une gestion plus organisée des requêtes, qu'elles arrivent via le site web, l'e-mail, ou le chatbot. Dans l'ancien système, toutes les demandes étaient regroupées dans une seule boîte e-mail et traitées manuellement.



Un autre volet crucial de ce projet consiste à optimiser l'envoi des campagnes d'e-mailing en s'appuyant sur la segmentation des données qui seront remontées par Salesforce.

Le résultat

La mise en place du chatbot a révolutionné la gestion des requêtes client. Le filtrage efficace des questions récurrentes a permis une diminution de 75 % du volume des e-mails reçus pendant la haute saison. Cette optimisation a libéré du temps pour l'équipe, qui peut désormais se concentrer sur l'amélioration de la planification et la création de contenu de qualité pour les réseaux sociaux, augmentant ainsi la fréquence des publications et renforçant la présence en ligne du parc.

Avec Salesforce Service Cloud, l'expérience client a été considérablement améliorée. La plateforme permet non seulement de suivre l'historique des interactions client pour un marketing ciblé, mais aussi de classer automatiquement les requêtes en fonction de leur statut. L'autonomie acquise par l'équipe du Parc Spirou lui permet d'ajuster l'outil selon les besoins spécifiques, sans dépendance extérieure, ce qui est crucial durant les périodes de pic comme les vacances scolaires.

L'introduction de Marketing Cloud a transformé la manière dont le parc communique avec ses visiteurs et visiteuses. La facilité de création et d'automatisation des campagnes e-mail, grâce à des outils comme Journey Builder, permet de planifier des envois mensuels réguliers. Cela améliore l'engagement du public, et joue un rôle clé dans l'augmentation de la satisfaction et de la fidélité des clients.



Grâce au chatbot, nous pouvons désormais répondre aux questions de nos visiteurs même en dehors des heures d'ouverture des services administratifs, comme les week-ends, améliorant ainsi l'expérience client et réduisant notre charge de travail. Cela a significativement amélioré la satisfaction des visiteurs, surtout lorsque le parc est ouvert mais que nos bureaux ne le sont pas.



Nicole Diasparra

Responsable Marketing et Communication
Parc Spirou

Chiffres clés

Inauguré en Juin 2018

Environ 50 Salariés et Salariées

+300 K visiteurs par an

Gain de temps de 75 % dans la gestion des requêtes client

Produits : Service Cloud, Sales Cloud, Marketing Cloud, Chatbot

Durée du Projet : 10 mois

Nombre de comptes clients : 9

Intégrations : GTS, Vivaticket



Nous sommes très satisfaits de notre relation avec Persistent, qui est l'un de nos partenaires de confiance depuis 2003. En tant que partenaire Platinum Salesforce, Persistent travaille à nos côtés pour contribuer à la réussite de nos clients.



Leon Mangan

Salesforce SVP Alliances et Channels
EMEA & LATAM

À propos de Persistent

Persistent Systems (BSE & NSE: PERSISTENT) est une société de services et de solutions d'envergure mondiale qui propose des services d'ingénierie numérique et de modernisation aux entreprises de tous les secteurs. Avec plus de 23,500 employés répartis dans 19 pays, la société s'engage à innover et à assurer la réussite de ses clients. Persistent offre une gamme complète de services, y compris l'ingénierie logicielle basée sur l'IA, le développement de produits, données et analyses, la transformation de l'expérience client, le cloud et l'automatisation intelligente. La société a été reconnue comme la « société la plus prometteuse » de l'année par CNBC-TV18 lors des 2023 India Business Leader Awards. En tant que participant au Pacte mondial des Nations unies, Persistent s'engage à aligner ses stratégies et ses opérations avec les principes universels concernant les droits de l'homme, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption, ainsi qu'à prendre des mesures qui font progresser les objectifs sociétaux.

USA

Persistent Systems, Inc.
2055 Laurelwood Road
Suite 210, Santa Clara
CA 95054
Tel: +1 (408) 216 7010
Fax: +1 (408) 451 9177
Email: info@persistent.com

India

Persistent Systems Limited
Bhageerath, 402
Senapati Bapat Road
Pune 411016
Tel: +91 (20) 6703 0000
Fax: +91 (20) 6703 0008

France

Persistent Systems France S.A.S.
1 Rue Berlioz, 38600 Fontaine
Grenoble
Tel: +33 4 76 53 35 87
Fax: +33 6 16 99 35 56
Email: contact-france@persistent.com



Persistent

www.persistent.com