

Conception et rédaction d'un avis d'expert pour l'éditeur Conecteo, diffusion vers la presse (Extrait)

RELATION-CLIENT : DE L'AUTONOMIE DES ACTEURS NAIT LA QUALITÉ SERVICE.

« Imaginez qu'il nous est arrivé de contacter notre prestataire télécom pour modifier un planning ! Plusieurs jours pour modifier un planning ou mettre en place un message lorsqu'on a une campagne en cours, ce n'est pas gérable. » Cette expérience vécue du pilotage au quotidien d'un centre de contacts illustre parfaitement une situation qui n'est pas isolée. Nombreuses sont les entreprises qui ont investi temps et argent dans l'amélioration de leur dispositif relation client, en s'appuyant sur des technologies prometteuses, mais pas toujours communicantes, et qui finalement aboutissent à un constat amer : le manque de souplesse et la difficulté d'intégration induisent des coûts supplémentaires, il faut parfois faire appel à un prestataire externe pour réaliser des tâches basiques, et les délais d'adaptation du dispositif impactent la réactivité de l'entreprise.

Conecteo défend une vision différente, plus pragmatique, d'une relation client de qualité, compréhensive des attentes des entreprises. Privilégiant la flexibilité, l'ouverture et l'intuitivité, notre solution Kiamo favorise l'autonomie des acteurs de la Relation Client et les responsabilise :

- > Les superviseurs gagnent en précision et en réactivité dans le pilotage temps réel du dispositif ;
- > Bénéficiant d'outils de mesure automatique de l'activité, ils peuvent consacrer plus de temps à leurs équipes ;
- > Les agents ou téléconseillers, quant à eux, disposent d'une plus grande liberté d'action.

Enfin, cette nouvelle autonomie des utilisateurs a un impact organisationnel immédiat puisqu'elle libère des ressources techniques, auparavant très sollicitées.

L'autonomie dans le pilotage temps-réel du dispositif

Le pilotage temps réel d'un centre de contacts en entreprise est un vrai travail de précision : en analysant l'activité à partir d'indicateurs finement paramétrés, le superviseur (ou le responsable du service clients) va chercher à garantir aux clients, une réponse rapide et efficace, quelles que soient les circonstances. L'équilibre, trouvé à un instant donné, peut être remis en cause à tout moment : par exemple, le service marketing vient de lancer une campagne qui génère beaucoup d'appels entrants. Il faut donc modifier les priorités de distribution presque instantanément, si cela n'a pas été anticipé.

Dans ce contexte, l'autonomie est un critère déterminant. Chez Via Santé par exemple, les superviseurs peuvent eux-mêmes, sans faire appel à un prestataire extérieur ou au service informatique, modifier un script, adapter instantanément le dispositif et mettre en place les actions correctives nécessaires.

L'autonomie dans la mesure de l'activité

En préalable à la mesure de l'activité, le superviseur définit quels sont les indicateurs clés de performance : le nombre de tâches traitées, la durée moyenne de traitement, le nombre d'anomalies détectées, etc. Comme ces indicateurs peuvent varier dans le temps, leur création, leur modification, leur suppression ou leur paramétrage doivent donc rester accessibles. Chez Smartbox, le superviseur extrait instantanément des tableaux de reportings qu'il adresse aux départements concernés (par exemple au service marketing suite au lancement d'une opération). Ces opérations pourtant basiques (extraction d'informations, mise en forme de tableaux statistiques) n'étaient possibles auparavant qu'au prix de manipulations longues et compliquées. Le superviseur récupère ainsi un temps précieux qu'il peut de nouveau consacrer à ses équipes. C'est là qu'est sa vraie valeur ajoutée. Ayant gagné en précision, il peut faire progresser les téléconseillers (modification de l'organisation, coaching, apport d'expertise, formation, etc.).

[...]