

CUSTOMER SUCCESS STORY

LE GROUPE LA POSTE



La digitalisation du support du groupe La Poste transforme l'expérience et la qualité de services offertes à ses utilisateurs

90 % d'interactions en ligne pour plus de 100 000 salariés

Des colis au e-commerce, de la banque aux services à la personne, La Poste se définit comme la première entreprise de services de proximité en France. Le groupe se transforme profondément dans ses métiers comme dans son organisation, sous l'effet de la diversification des offres et de la transformation numérique.

Le service fourni aux salariés évolue, lui aussi, qu'il s'agisse de demandes informatiques, téléphoniques, logistiques ou bien encore industrielles dans les centres de production du courrier. « *Notre objectif est d'améliorer la qualité de l'assistance et de développer le self-service, tout en réduisant les coûts du support informatique* », résume Alex Candelier, directeur des projets de digitalisation du support au sein du Groupe La Poste.

Pour cela, depuis 2017, La Poste utilise EasyVista Self Help et son portail self-service comme plateforme unique pour gérer et donner accès à l'ensemble de ses salariés aux bases de connaissance utiles, quel que soit le canal utilisé.

OBJECTIFS

- Réduire le volume d'emails et d'appels adressés aux conseillers de la Poste, jusqu'alors en augmentation de 10 % par an
- Accompagner l'adoption d'un portail self-service pour réduire ces demandes adressées au support
- Développer l'autonomie des 100 000 utilisateurs internes, en leur offrant un accès contextualisé, personnalisé et omnicanal à la connaissance
- Optimiser les coûts de support et augmenter la qualité de service

PÉRIMÈTRE

- Plus de 400 000 tickets soumis au Service Desk chaque année, toutes demandes confondues
- 80 000 facteurs et 20 000 personnels administratifs connectés
- Une centaine d'agents du support répartis en trois centres de services : IT, Bureautique et Industriel

UNE DÉMARCHE ET DES PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE

De façon contextualisée, simple et rapide, le portail self-service baptisé *Viki* fournit à ses utilisateurs :

- Un moteur de recherche en langage naturel, qui couvre toutes les procédures, les questions posées et leurs résolutions
- Un annuaire pour toute demande d'assistance et de dépannage par domaines (terminaux, véhicules, mots de passe, production industrielle...)
- Des mises à jour et alertes sur la maintenance préventive et les éventuels incidents en cours
- Un espace personnalisé de suivi des demandes pour chaque utilisateur

L'évolution de ces services s'effectue selon une logique d'amélioration continue et collective. Sur la base des retours des utilisateurs, les résolutions des demandes sont optimisées dans Self Help, en combinant les apports des communautés de sachants, qu'ils soient knowledge managers, conseillers supports, experts métiers ou community managers.

GESTION INTELLIGENTE DE LA CONNAISSANCE ET OMNICANALITÉ

« La digitalisation du support nous aide à 'désescalader' les niveaux de demande : les utilisateurs répondent par eux-mêmes à une large part de leurs questions, sans déclencher de ticket au support. De plus, des interventions de niveau 2 sont évitées par une résolution du problème dès le niveau 1 », souligne Alex Candelier.

Pour parvenir à cela, quatre conditions préalables ont dû être remplies. D'abord, rendre la connaissance instantanément accessible, quel que soit le canal utilisé. Ensuite, la rendre compréhensible par tous, dans des formats pertinents et diversifiés (textes, images, vidéos, pas-à-pas...). Puis, fournir des réponses contextualisées et personnalisées par profil utilisateur, en interfaçant Self Help avec d'autres bases de données et logiciels de La Poste. Enfin, simplifier la chaîne du support en automatisant les tâches répétitives.

« Nous valorisons ainsi les métiers du support informatique, en faisant évoluer les agents vers des fonctions de 'conseillers augmentés', qui consacrent plus de temps à mieux comprendre, traiter et anticiper les demandes », précise le directeur des projets de digitalisation du support.

PLUS D'AGILITÉ POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE

En se fixant comme objectif de replacer l'expérience utilisateur au cœur de ses priorités, la DSI du Groupe La Poste pilote son activité à l'aide de plusieurs indicateurs clés et mesure ainsi le taux d'adoption du portail et le niveau de satisfaction de ses utilisateurs.

Face à l'onde de choc du Covid, La Poste a capitalisé sur la facilité d'utilisation de Self Help pour créer et partager, en quelques jours, des dizaines de procédures et bonnes pratiques liées au travail collaboratif à distance, aux outils de visioconférence, aux problématiques liées à la cybersécurité... Self Help est devenu une plateforme indispensable à la DSI pour assurer la continuité de services au sein du Groupe.

Au-delà de ce contexte exceptionnel, La Poste a initialement fait le choix d'EasyVista pour accélérer la digitalisation de son support en s'appuyant sur une gestion intelligente de la connaissance alimentée par des retours d'expérience, la formation des agents, la collaboration entre services, l'aide entre utilisateurs, l'animation de communautés...

« Self Help favorise clairement l'amélioration continue de nos services ainsi que notre évolution vers une 'organisation apprenante', avec ses données qui alimentent nos tableaux de bord décisionnels. Les téléconseillers et les responsables de connaissances sont directement acteurs de cette transformation. À terme, nous parviendrons à assurer un support entièrement numérique, avec des robots de conversation placés au cœur des applications métiers », conclut Alex Candelier.

BÉNÉFICES

Grâce à Self Help et l'ensemble de ses outils de digitalisation, La Poste enregistre :

- Plus de 2 500 procédures Selfcare gérées
- Une baisse de 15 % du volume des tickets
- Un taux de digitalisation des demandes de services de 95 %
- Un NPS (Net Promoteur Score) supérieur à 50

“ Il est crucial que le support informatique fournisse des réponses pertinentes et claires, quels que soient la demande et le canal choisis par l'utilisateur. Self Help remplit parfaitement cette fonction, et nous aide à réduire nos coûts de maintenance ”

Alex Candelier

Directeur des projets de digitalisation du support, La Poste

À PROPOS DE LA POSTE

Présente dans 47 pays et 4 continents, La Poste est une société anonyme à capitaux publics, filiale de la Caisse des dépôts et de l'État. Le groupe est organisé en cinq branches : services courrier et colis, Banque Postale, réseau La Poste, GeoPost, numérique.

Chaque jour, ses 17 000 points de contact en font le premier réseau commercial de proximité de France, accueillant 1,3 million de clients. En 2019, le groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 26 milliards d'euros, dont 30 % à l'international, avec plus de 249 000 collaborateurs.

Site web : www.grounelaposte.fr

À PROPOS D'EASYVISTA

EasyVista est un éditeur mondial de solutions de Service Management et de Self Help destinées à automatiser de manière intelligente la gestion des services délivrés aux collaborateurs comme aux clients des entreprises. En s'appuyant sur la puissance d'une plateforme ITSM et des technologies de Self Help, IA et Micro Apps, EasyVista propose aux organisations une expérience utilisateur augmentée et contextualisée ; permettant ainsi une digitalisation des processus métiers, une réduction des coûts opérationnels et une amélioration de la satisfaction clients.

Aujourd'hui, EasyVista permet à plus de 1 500 entreprises à travers le monde d'accélérer le changement en leur donnant les moyens de mieux servir leurs employés et leurs clients dans de nombreux secteurs d'activité, tels que les services financiers, la santé, l'enseignement supérieur, les technologies, le secteur public, la grande distribution, l'industrie etc.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.easyvista.com/fr