

CUSTOMER SUCCESS STORY



Total Direct Énergie forme et accompagne sur mesure plus de 1 100 téléconseillers

88 % de qualité de service. 69 % de résolution immédiate (FTF – First Time Fix). Ces résultats éloquentes sont issus des 4,5 millions d'appels et 500 000 courriels traités chaque année par le service client de Total Direct Énergie. Ils résultent en bonne partie de l'utilisation du portail Self Help d'EasyVista.

« L'usage d'EasyVista Self Help a représenté une révolution pour nous », témoigne Pierre Lecomte, chef de projet processus à la direction de la Relation Client. « Depuis 2014, cette plateforme centralise notre base de processus métiers, informe en temps réel et guide pas à pas plus de 1 100 de nos téléconseillers. Preuve de son succès en interne : Self Help totalise plus de 500 000 visites et plus de 100 000 procédures utilisées chaque mois. »

OBJECTIFS

- Guider pas à pas les téléconseillers dans les échanges commerciaux et techniques avec les clients
- Structurer et centraliser les bases de connaissances de la Relation Client
- Améliorer en continu les scénarios d'usage et simplifier leurs déploiements en mode agile
- Accélérer et optimiser la formation initiale des téléconseillers

PÉRIMÈTRE

Déploiement international sur 3 pays, à destination de multiples prestataires

- 1 100 conseillers
- 500 000 visites/mois
- 100 000 procédures utilisées/mois

PLUS DE 200 PROCESSUS STRUCTURÉS ET PARTAGÉS

Le service qualité, processus et formation (QPF) enrichit en permanence le portail. 200 processus métiers sont déjà intégrés, concernant aussi bien des demandes commerciales (contractualisation, évolution de contrats, avoirs) que techniques (déclaration de pannes, suivi d'incidents).

« Notre Relation Client est assurée par plusieurs prestataires présents dans trois pays en Europe et Afrique » précise Manon Tournant, chef de projet processus à la direction de la Relation Client. « Avant le déploiement d'EasyVista, les téléconseillers subissaient une dispersion des connaissances, entre des présentations, des Intranets, des emails... Self Help centralise l'ensemble, garantissant un déploiement synchrone et homogène de toutes les procédures clients auprès de tous les téléconseillers. »

Ainsi, plus de deux tiers des demandes trouvent une réponse dès le premier contact, sans escalade vers une assistance de niveau deux. En 2019, près d'un million de procédures décrites dans Self Help ont été utilisées par les téléconseillers, soit un chiffre multiplié par 2,5 en trois ans !

« Grâce à la navigation intuitive des procédures et connaissances de Self Help, les téléconseillers formulent leurs réponses de façon précise et personnalisée », souligne Manon Tournant. « Étape par étape, ils disposent des éléments de discours et de 'typage' appropriés, ainsi que de données commerciales et techniques complémentaires. C'est sécurisant et plus confortable. »

DES PROCESSUS CO-CONSTRUITS

Les « pas à pas » commerciaux et techniques décrits dans le portail bénéficient des remarques rédigées par les téléconseillers lorsqu'ils repèrent une imprécision, une lacune ou une incohérence. Le service QPF est averti et corrige les éléments de discours concernés. Ces modifications effectuées avec le Studio Self Help sont intégrées automatiquement dans les différents scénarios et écrans de dialogue.

Autre défi relevé par Self Help : la diffusion centralisée et automatisée de toutes formes de mises à jour, qu'il s'agisse des processus ou des versions du portail, grâce à des actualisations réalisées au moins deux fois par mois, en mode agile.

“ **Self Help est une clé de voûte indispensable dans nos interactions avec les clients. Les processus, les scénarios et les connaissances sont modélisées et partagées de façon instantanée et homogène, ce qui accélère la formation initiale des conseillers puis optimise leurs échanges quotidiens avec les clients.** ”

Pierre Lecomte

Chef de projet processus,
Direction de la Relation Client, Total Direct Énergie

DE MEILLEURES FORMATIONS

Chaque année, le service QPF dispense plus de 10 000 journées de formation. Auparavant, celles-ci étaient morcelées entre de nombreux supports, trop théoriques, trop longues. Depuis le déploiement de Self Help, les téléconseillers s'exercent et testent leurs connaissances directement dans le portail, en utilisant la solution cible qui sera à leur disposition lors de la prise en charge des sollicitations clients. Ils se forment plus vite et mieux, en mêlant théorie et pratique. « Self Help garantit que nos formations sont bien assimilées et mises en œuvre par les téléconseillers - nous ne pourrions pas les suivre individuellement dans chaque centre d'appels et chaque pays », confie Pierre Lecomte « C'est un gage d'efficacité et de qualité. »

CAP VERS L'IA

Total Direct Énergie compte utiliser prochainement la technologie d'agents virtuels Service Bots de Self Help pour fournir des réponses fondées sur la reconnaissance et la compréhension des échanges entre les téléconseillers et les clients.

En parallèle, l'opérateur d'énergie souhaite coupler la base de connaissances d'EasyVista avec son progiciel de Relation Client, afin de faciliter plus encore le travail des téléconseillers.

BÉNÉFICES

Grâce à EasyVista Self Help, Total Direct Énergie :

- Traite de façon personnelle, précise et rapide plus de 4,5 millions d'appels et 500 000 courriels reçus par an
- Répond dès le premier contact à plus de deux tiers des demandes clients
- Obtient un taux de satisfaction de 88 %

À PROPOS DE TOTAL DIRECT ÉNERGIE

Troisième groupe de production et de fourniture d'électricité et de gaz en France, Total Direct Énergie sert quatre millions de particuliers et de professionnels, en employant 900 salariés. L'entreprise s'appuie sur des moyens de production bas carbone, avec des actifs renouvelables (éoliens terrestres, solaires, hydrauliques, biogaz) et flexibles (cycles combinés au gaz naturel) présents au sein du groupe Total et implantés dans tout le territoire français.

Site web : www.total.direct-energie.com

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