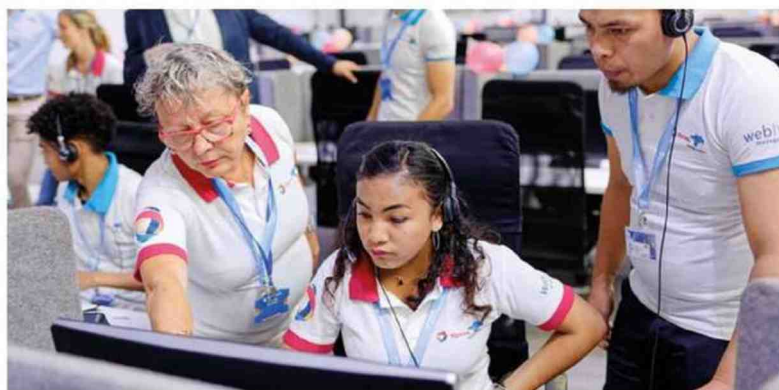


# Total Direct Énergie homogénéise sa relation client

Grâce à une base de connaissance partagée, le fournisseur d'énergie a formalisé les procédures suivies par ses quelque 2000 conseillers pour gérer plus efficacement plus de 4,5 millions d'appels et 500 000 courriels par an.



**T**roisième groupe de production et de fourniture d'électricité et de gaz en France, Total Direct Énergie a cherché à uniformiser les réponses apportées à ses clients dès 2014. À l'époque, la société comptait une centaine de conseillers en France et à l'étranger qui géraient les demandes des clients, qu'elles soient effectuées par téléphone, mail, messagerie instantanée, ou toute autre forme d'interaction. La société avait bien entendu déjà formalisé les réponses que les conseillers devaient apporter aux clients, particuliers ou professionnels. Malheureusement, ces «procédures»

étaient réalisées avec différents supports (fichiers Excel, Word, PowerPoint, et même parfois directement au sein des mails) et dispersées dans les différents outils utilisés. «Résultat, il arrivait qu'on perde une information ou qu'elle soit interprétée différemment par nos partenaires en charge du service client», explique Manon Tournant, chef de projet processus à la direction de la relation client.

Il y a six ans, la société a donc mis en place EV Self-Help d'EasyVista, une plateforme de gestion des connaissances. Dotée d'une partie studio, elle permet aux collaborateurs en charge du contenu de formaliser des procédures et aux utilisateurs

de la base de connaissance d'accéder à une information centralisée et homogénéisée. Chez Total Direct Énergie, l'organisation repose sur deux équipes projet : une pour les particuliers et l'autre sur le segment des entreprises. Chaque équipe comprend trois chefs de projet, chargés de rédiger les procédures et de mettre à jour la base de connaissance. «L'outil est réellement très pratique, explique Manon Tournant, car il permet de constituer des bibliothèques d'objets (discours, images, etc.) que l'on peut réutiliser à chaque nouvelle rédaction de procédure, ce qui nous fait gagner un temps considérable. Au passage, ces bibliothèques contribuent également à l'homogénéisation de notre politique de communication puisque tous les contributeurs utilisent les mêmes objets».

Six ans plus tard, la société a ainsi formalisé plus de 270 procédures client qui sont aujourd'hui partagées par environ 2000 conseillers répartis sur huit sites dans trois pays (France, Maroc et Madagascar). «En moyenne, nous enregistrons 100 000 lançements de procédures par mois par nos conseillers, soit plus d'un million de consultations de la base de connaissance par an, preuve que le projet est un véritable succès», souligne Manon Tournant. Plus significatif, Total Direct Énergie a enregistré en 2019 un taux de résolution des demandes client au premier contact de 69% et un taux de satisfaction client de plus de 88%.

Souhaitant aller plus loin, l'entreprise envisage d'intégrer sa base de connaissance à son outil de CRM pour gagner en fluidité en permettant, par exemple, aux conseillers de renseigner directement le CRM à partir d'EV Self-Help. De la même façon, Manon Tournant attend impatiemment l'implémentation du nouveau chatbot qui permettra aux conseillers d'être beaucoup plus efficaces et rapides dans la recherche dans la base de connaissance de la procédure adaptée au problème de leur client. **MARIE VARANDAT**



**MANON TOURNANT**, chef de projet processus à la direction de la relation client chez Total Direct Énergie.

« Il nous manquait un responsable de la connaissance globale, capable d'homogénéiser la communication de l'entreprise, quel que soit le segment de clientèle adressé »

## L'ENTREPRISE

### ACTIVITÉ

Fournisseur d'énergie

### EFFECTIF

900 collaborateurs

### CA

4,4 Md€ (2018)

