

# CUSTOMER SUCCESS STORY

The logo for Intérieure, featuring the word "INTÉRIALE" in white capital letters on a purple rectangular background with a yellow triangle pointing upwards.

## Webhelp s'appuie sur EV Self Help pour enrichir la connaissance de ses agents

### LA RELATION CLIENT D'INTÉRIALE, ASSURÉE PAR WEBHELP :

- 64 agents dédiés aux appels entrants et au back office (e-mail et courrier)
- De 35 000 à 55 000 appels entrants par mois selon l'actualité
- 10 000 e-mails/courriers par mois
- 300 000 adhérents

### WEBHELP S'APPUIE SUR EV SELF HELP POUR ENRICHIR LA CONNAISSANCE DE SES AGENTS

Depuis cinq ans, Webhelp accompagne Intérieure. Intérieure couvre les agents de la Fonction Publique Territoriale, des ministères de l'Intérieur, des Armées, de la Justice et de l'Éducation Nationale. À ce titre, la mutuelle dispose d'une connaissance pointue des fonctions, des environnements et des risques professionnels de celles et ceux qu'elle protège au quotidien, dans leur grande diversité de métiers : policiers nationaux, agents préfectoraux, agents de collectivités territoriales, agents de mairies, sapeurs-pompiers, policiers municipaux, magistrats et agents du ministère de la Justice, agents de l'Administration pénitentiaire ou de la protection judiciaire de la jeunesse.

L'outsourcer assure le service client pour les appels entrants de niveau 1, le back office (réponses aux courriers et e-mails) et réalise de façon ponctuelle des campagnes commerciales. Une équipe de 64 conseillers est dédiée à Intérieure, dont l'activité couvre d'une part une diversité de métiers (policiers nationaux et municipaux, pompiers, agents du conseil départemental, agents de mairie, etc.), mais aussi une offre assurantielle large : sécurité sociale, mutuelle santé, prévoyance, caution immobilière, etc.

### MIEUX APPRÉHENDER LA CONNAISSANCE MÉTIER

Historiquement, les équipes de Webhelp travaillaient à partir d'un intranet alimenté chaque jour en fonction des nouveautés. Mais celui-ci n'était pas ergonomique : les dossiers ne pouvaient être rangés et organisés par thématique. Quant aux agents, ils effectuaient des recherches par mots-clés mais devaient s'assurer de l'orthographe au risque de ne pas obtenir de résultat. *“Même pour les encadrants, c'était compliqué, car ils dispensaient une formation très riche d'environ un mois à l'arrivée des nouveaux conseillers, qui comprenait à la fois la partie métier et la partie logicielle (une dizaine d'outils). Quand en septembre 2017, nous avons récupéré la gestion de trois nouveaux ministères, nous avons décidé de trouver une solution pour mieux gérer la connaissance métier”*, explique Laura Vignard, formatrice métier chez Webhelp.

Fort de ce constat, l'outsourcer s'est naturellement orienté vers EV Self Help, solution déjà exploitée par d'autres services. *“Nous nous servons notamment de la solution pour un client dans le secteur de l'électroménager (service client et service après-vente) avec lesquels les retours sont excellents tant au niveau de l'ergonomie que de l'implémentation”,* souligne Laura Vignard. C'est notamment le côté interactif de la solution qui a séduit Webhelp. Les agents peuvent directement faire leurs remontées en temps réel dans la solution pour enrichir la base de connaissance. *“Cela leur prend 5 secondes pour envoyer un e-mail ; et ils sont ravis de pouvoir s'exprimer. Quand 70 personnes vous font des remontées au quotidien, cela facilite grandement le travail”,* ajoute Laura Vignard.

“ Les nouveaux agents se familiarisent ainsi avec la solution dès le départ et se retrouvent totalement opérationnels quand ils sortent de formation. ”

**Laura Vignard**

Formatrice métier, Webhelp

## UNE PRISE EN MAIN TRÈS FACILE

En charge de la solution au départ, Laura Vignard n'a pas même pas eu besoin des deux jours de formation prévus par EasyVista. *“Nous avons assisté à une présentation de la solution sur une journée. Je l'ai tout de suite prise en main et j'ai appris sur le tas, avec au départ, quelques échanges par e-mail et téléphone avec Benjamin de Moncan, directeur du développement chez EasyVista. En binôme avec une conseillère experte, nous avons ensuite travaillé à plein temps, pendant cinq mois, sur la mise en place des procédures. Comme l'outil nécessite des mises à jour continues en matière de contenus, nous avons formé l'équipe encadrante sur la création des procédures pour que chacun puisse apporter des rectifications au quotidien et intégrer les actualités du jour et les évolutions du projet”,* décrit Laura Vignard.

Après plusieurs mois d'utilisation, les équipes de Webhelp ont identifié des bénéfices à plusieurs niveaux. Pour les formateurs tout d'abord, la base de connaissance étant construite et organisée autour des mêmes thématiques, ils s'en servent comme outil pour former les nouveaux agents. Cela contribue fortement à les rassurer, car le contenu théorique et pratique est intégré dans la plateforme EV Self Help ; ils ne se découragent plus en se demandant comment vont-ils pouvoir tout retenir. Autre bénéfice pour les conseillers : l'ergonomie de la solution qui propose un système de recherche par mot-clé ou via l'arborescence thématique.

## DES BÉNÉFICES QUALI ET QUANTI

Le temps d'attente dédié à la recherche d'informations lors d'un appel téléphonique a diminué, de même que la durée moyenne de traitement globale qui est passée de 413 secondes avant le lancement à 357 secondes, soit plus d'une minute d'écart en quelques mois. Quant à l'équipe encadrante, elle a aussi gagné du temps consacré au terrain. Les conseillers étant plus autonomes, les managers peuvent se consacrer à des tâches annexes. Ce progrès est notamment dû au fait que les agents utilisant la plateforme parviennent plus facilement et rapidement à la bonne réponse.

“ Au-delà de la durée moyenne de traitement globale optimisée, la qualité s'est aussi améliorée avec un gain de deux points. ”

**Laura Vignard**

Formatrice métier, Webhelp

Déjà compatible avec de nombreux formats (Excel, Powerpoint), la solution EV Self Help l'est aussi avec le support vidéo. Webhelp est d'ailleurs en réflexion sur l'intégration de contenus interactifs. Pour l'année 2019, l'outsourcer attend par ailleurs de pouvoir exploiter les statistiques qui vont permettre en quelques clics de savoir ce que les agents consultent. Les managers pourront ainsi détecter les besoins de chacun pour développer du coaching et de la formation ciblée.

## À PROPOS DE WEBHELP

Webhelp est un leader mondial du BPO (externalisation des processus métier) spécialisé dans l'expérience client, la gestion des paiements, ainsi que dans les services de vente et de marketing à travers les canaux vocaux, sociaux et numériques.

Environ 50 000 collaborateurs sur plus de 140 sites dans 35 pays travaillent ainsi à l'amélioration permanente des interactions entre les clients et leurs marques avec le souci permanent d'une performance qualité, sociale et économique en constante optimisation. Les marques comme Shop Direct, Bouygues, Direct Energie, KPN, Vodafone, La Redoute, Michael Kors, Valentino font confiance à Webhelp depuis des années avec une fidélité jamais démentie et c'est plus de 1 000 clients qui font désormais confiance à Webhelp.

## À PROPOS D'INTÉRIALE

Intériale est une mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité, créée en 2009 par la fusion de la Mutuelle Générale des Préfectures et de l'Administration Territoriale, avec la Mutuelle du Ministère de l'Intérieur d'une part, et la Société Mutualiste du Personnel de la Police Nationale d'autre part. Elle assure au quotidien la protection de plus 300 000 adhérents, agents de l'ensemble des fonctions publiques et de leurs familles tant en santé qu'en prévoyance, en France Métropolitaine ainsi que dans les DOM-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](http://www.easyvista.com/fr)