

# CUSTOMER SUCCESS STORY



## EV SELF HELP SOUTIENT LES AGENTS D'OZONE DANS LA GESTION DES CLIENTS

### A PROPOS D'OZONE

Ozone SAS, société du groupe NomoTech, est fournisseur d'accès internet depuis 2003. Fort de son expérience numérique, Ozone est aujourd'hui le leader de l'internet Haut et Très Haut Débit sur les réseaux d'initiative publique. Aujourd'hui, Ozone propose une large gamme de solutions d'accès à internet : fibre optique, satellite, radio (wifimax, wimax, wifi, mimo, 4G fixe/LTE) ou ADSL.

### LA RELATION CLIENT D'OZONE EN BREF :

- Un service dédié au clients BtoC d'environ 35 personnes répartis sur deux sites
- Environ 100 000 appels par an
- Un taux de réponse de 90%

Ozone est un fournisseur d'accès à Internet qui a la spécificité d'utiliser toutes les technologies disponibles pour raccorder les foyers au haut et très haut débit, en particulier la Fibre Optique ainsi que la Radio. En 2014, Ozone rachète le fonds de commerce d'un concurrent. Cette acquisition a deux impacts : l'augmentation du parc de clients de façon significative et surtout l'augmentation des typologies d'installations clients (technologies, matériels, ...) avec pour corollaire la complexification des expertises nécessaires à nos équipes support.

Pour répondre à ces défis, La direction a souhaité accélérer la professionnalisation de son Service Client et soutenir les équipes via la réalisation de scripts et de photos des différents matériels et installation. "Nous avons besoin de réduire le temps de prise de poste d'un agent et d'homogénéiser le discours à la fois sur la partie technique et l'accueil client", se souvient Michael Lemarchand, Directeur Adjoint d'Ozone. Pour ce faire, la société recherche un prestataire technologique qui puisse accompagner les équipes.

### AIDER LES ÉQUIPES À POSER UN DIAGNOSTIC

Ozone a choisi Knowesia (aujourd'hui EasyVista) en 2015. "Lors de ma visite au salon Stratégie Clients, j'ai trouvé que Knowesia était le produit le plus abouti. La solution est très simple à paramétrer et à gérer et le feeling est très bien passé avec les équipes. Par ailleurs, nous avons été conquis par la présentation faite. C'était très malin de prendre l'exemple de la box d'un autre opérateur téléphonique ; ça collait parfaitement à nos besoins", développe Michaël Lemarchand.

Lorsque les clients contactent Ozone, ils le font pour plusieurs raisons : une panne ou un problème technique, un besoin de paramétrage du matériel, ou une demande administrative. Pour y répondre, le service clients est organisé sur deux niveaux. Le premier, géré par une quinzaine d'agents chez un partenaire externe, réceptionne les appels et effectue les premiers diagnostics. Pour établir un diagnostic, les conseillers utilis-

ent désormais un arbre décisionnel avec un ensemble de questions permettant d'identifier au plus près la problématique et de répondre au mieux à la demande du client.

## **UNE AMÉLIORATION DU SERVICE ET UNE RÉDUCTION DES DÉLAIS DE TRAITEMENT**

Le déploiement de la solution s'est fait en seulement deux mois, avec deux journées de formations. Depuis la première version du script rédigée en janvier 2016, il y a eu 55 nouvelles mises à jour, soit près d'une version par mois. Un collaborateur est dédié à ce projet et travaille en contact direct avec les équipes du Service Clients et le responsable du centre de contact. " Le temps de rédaction du premier script est la seule chose que nous n'avions pas assez anticipée. Comme nous souhaitions remettre nos procédures à plat et harmoniser notre discours, cela a pris quelques mois", concède Michaël Lemarchand.

Parmi les bénéfices générés depuis l'acquisition de la solution EV Self Help, le directeur adjoint d'Ozone en souligne plusieurs. "Nous avons noté une amélioration de la qualité de service. Notre prestataire étant à distance, ce n'est pas toujours facile de maîtriser la prestation fournie. Avec EV Self Help, nous pouvons sécuriser le discours des équipes. En termes de productivité, nous avons également observé une amélioration : le temps de communication a été réduit de plus de 10%. Cela est dû au fait que les conseillers ont toutes les informations en temps réel, sous les yeux, au moment où ils échangent avec le client. Par ailleurs, nous avons reçu un retour positif des agents qui apprécient le module. Ils peuvent apporter des commentaires directement dans la solution, afin d'améliorer les procédures au jour le jour. Lors du rachat du fonds de commerce et grâce à EV Self Help, nous avons pu faire appel à des agents en complément pendant plusieurs semaines, à qui nous avons procuré des scripts simples et basiques. Cela nous a permis de conserver la relation avec nos clients et d'éviter que le standard explose."

## **ÉLARGIR LE CHAMP D' ACTIONS DE EV SELF HELP**

L'entreprise étant en plein projet de digitalisation sur tous les corps de métier, l'un des futurs projets consiste à aller plus loin dans le diagnostic et à implémenter un système de web service pour aller chercher des informations dans l'ERP. Cela permettra aux agents d'obtenir l'information directement et de réduire encore le temps de traitement. Le second projet d'Ozone est de proposer aux clients de pouvoir s'auto-diagnostiquer depuis l'espace client web et mobile. "Cela va avoir une forte incidence sur la diminution des appels et l'amélioration des délais de traitement. On préfère apporter un véritable outil de diagnostic simple, clair et ludique à nos clients, plutôt qu'ils aillent chercher la solution ailleurs sur le Web", ajoute Michaël Lemarchand. Dernier projet dédié cette fois aux commerciaux : la digitalisation du parcours de souscription depuis une tablette ou un PC. L'automatisation et la dématérialisation de la signature des contrats vont ainsi permettre de fluidifier les procédures.