

SERIES

European
Cinéma

CANAL+
INTERNATIONAL

Jeux d'enfants

CANAL+
INTERNATIONAL

CUSTOMER SUCCESS STORY

CANAL+ International harmonise son discours client

Avoir le même outil au service de toutes les entités relation clients de CANAL+ International, tout en harmonisant le discours clients, les ambitions sont clairement affichées.

HOMOGENÉISER LES TRAITEMENTS CLIENTS

Face à l'augmentation des demandes clients sur la partie TV et face à la grande variété des réponses des téléconseillers ou des vendeurs en boutique, CANAL+ International souhaite en 2012 changer la donne. « L'objectif est alors d'harmoniser l'ensemble du discours, de faciliter non seulement la vie des clients, mais également celle des téléconseillers », remarque Bruno Heude, responsable relation clients CANAL+ International. En se tournant vers Knowesia, CANAL+ International souhaite donc gagner en simplicité et rapidité de traitement des demandes, tout en ayant une souplesse/flexibilité dans la capacité à personnaliser les niveaux de réponses.

Autre objectif et non des moindres, celui de pouvoir mettre à jour les traitements de façon réactive. Il est important pour CANAL+ International d'avoir un outil flexible et évolutif. En effet, l'outil permet à tous les Conseillers qui utilisent les procédures d'identifier des améliorations et de les faire remonter afin de faire bénéficier toutes les filiales des bonnes pratiques utilisées.

Le choix s'est porté sur Knowesia pour plusieurs aspects : tout d'abord la simplicité d'utilisation, les fonctionnalités multicanal et selfcare mais également la relation de confiance qui s'est établie avec l'éditeur : notre interlocuteur était impliqué dans la réussite du projet. In fine, le rapport qualité prix et le ROI rapide ont été décisifs.

« L'objectif est alors d'harmoniser l'ensemble du discours, de faciliter non seulement la vie des clients, mais également celle des téléconseillers », remarque Bruno Heude, responsable relation clients CANAL+ International.

ERGONOMIE EN HAUSSE ET TEMPS DE TRAITEMENT EN BAISSÉ

Les résultats sont spectaculaires. « Outre la garantie d'obtenir le même niveau de réponses aux clients (quel que soit le pays concerné dans les territoires outre-mer, l'Afrique et l'île Maurice), nous avons aussi permis à nos conseillers d'avoir la même vision que celle que peut avoir un client à domicile. A savoir, des scripts munis de visuels illustrant par exemple la façade avant ou arrière des décodeurs, la télécommande, les menus écrans, etc. »,

souligne Bruno Heude. A la fin d'un échange, le conseiller peut même envoyer le déroulé de la procédure si besoin au client.

Autre gain significatif du côté de la productivité, la durée moyenne de traitement des appels a été réduite d'environ 30 %. L'interface entre Knowesia et l'outil CRM permet d'obtenir toutes les informations relatives au client et à leur équipement ce qui apporte toutes les informations nécessaires au bon traitement de la demande client et réduit les erreurs. Enfin, l'adoption de Knowesia a permis de rassurer une bonne partie des conseillers agents, en leur apportant un certain confort dans leur capacité à résoudre les demandes clients. Mieux, grâce à l'outil ils peuvent soumettre leurs propres idées aux rédacteurs de contenus afin d'améliorer les scripts pour, in fine, être encore plus efficace.

L'outil est désormais aussi utilisé pour les traitements des demandes des clients abonnés aux à l'offre internet CANALBOX pour lesquels des procédures plus techniques et complexes ont été mises en place mais qui apportent tout autant de simplicité dans leur utilisation par les conseillers. Ainsi ils peuvent tout autant répondre avec facilité à des questions portant sur l'offre TV que sur l'offre Telecom : il s'agit ici d'optimiser la gestion des équipes pour avoir les ressources nécessaires selon les flux d'appels.

Prochaines étapes de déploiements avec le self care via l'auto diagnostic et les résolutions de demandes techniques sur les sites web, d'ici début 2019. Sans oublier la gestion des FAQ via des arbres de décision, à l'horizon 2019.

A PROPOS DE CANAL+ INTERNATIONAL

Avec plus de 6 millions d'abonnés et plus de 4 000 collaborateurs CANAL+ INTERNATIONAL, filiale du groupe CANAL+ est présent dans plus de 50 pays dans tous les continents ainsi qu'en outremer français. Editeur, diffuseur et distributeur de chaînes pay tv, CANAL+ INTERNATIONAL est aussi concepteur, créateur, producteur de programmes ambitieux, adaptés aux différentes cultures et répondant aux attentes des publics de chaque pays. Il est également opérateur Telecom commercialisant des offres à haut débit.

« La solution Knowesia : Le mixte entre une expérience client optimisée et une simplicité d'utilisation pour les conseillers »

Bruno Heude
Responsable de la relation clients
CANAL+ International

LA RELATION CLIENT CANAL+ INTERNATIONAL AVEC KNOWESIA EN BREF :

- Nombre de conseillers : + 500 conseillers
- Nombre d'appels entrants : + de 3 millions pour les territoires outre-mer, Afrique et île Maurice)
- Temps traitement des appels : 3 mn à 7mn en moyenne selon la typologie des appels