

Total Direct Energie mise sur sa base de connaissances pour offrir un support de qualité.

le 02 Décembre 2019



De gauche à droite, Manon Tournant, Pierre Lecomte et Jihan Faouzi : « La base de connaissances aide Total Direct Energie à offrir une relation client de qualité ».

Total Direct Energie s'est appuyé sur EasyVista pour faciliter l'accès de ses conseillers à la base de connaissances. A la clef, un service client performant et une expérience améliorée.

Le 21 novembre, à l'occasion de l'événement EV Connect, Total Direct Energie a présenté un projet structurant, qui contribue à la qualité plusieurs fois récompensée de son service client : la mise en place d'une base de connaissance centralisée et partagée par tous les conseillers, construite sur la solution EV Self-Help d'EasyVista.

« Notre service client traite chaque année plus de 4,5 millions d'appels, 500 000 e-mails et 25 000 conversations sur les réseaux sociaux », explique Pierre Lecomte, chef de projets et responsable de la base de connaissances chez Total Direct Energie en introduction. Pour répondre aux questions et demandes de ses 4 millions de clients, l'entreprise fait appel à environ 1140 conseillers dans ses

différents centres d'appels. « *Ceux-ci doivent maîtriser 200 processus métiers différents. Nous consacrons de ce fait un temps très important à la formation, avec près de 10 000 jours par an* », souligne Manon Tournant, chef de projets processus à la direction de la relation client chez Total Direct Energie.

Suivre la diffusion des connaissances

En 2014, l'entreprise rencontrait plusieurs enjeux autour de l'accessibilité des connaissances nécessaires aux conseillers. Celles-ci étaient disséminées dans de multiples référentiels, avec plusieurs points d'entrée. Les outils existants manquaient quant à eux d'ergonomie, et s'avéraient difficiles à mettre à jour. De son côté, le catalogue de formation, alimenté par mail et FTP, ne permettait pas une navigation aisée. « *La formation initiale, assez lourde, souffrait aussi d'une orientation très théorique* », se souvient Manon Tournant. Enfin, les équipes chargées de la transmission des connaissances ne disposaient pas d'indicateurs pour suivre la consultation des différents processus métier et modules de formation.

Afin d'accompagner son développement, Total Direct Energie décide alors de déployer une base de connaissances centralisée. L'entreprise choisit à ce moment-là la solution proposée par EasyVista. Dès 2015, la base est opérationnelle. « *Nous avons regroupé tous nos supports dans EV Self-Help* », souligne Pierre Lecomte. Les équipes ont également développé des procédures pas-à-pas, intégrant les scripts et des captures d'écran, pour présenter les processus de façon simple et intuitive et rendre les opérateurs rapidement autonomes. « *La base mise en place permet de démystifier les premiers appels clients, en guidant les conseillers* », souligne Manon Tournant.

Un portail collaboratif

Pour améliorer encore davantage l'accès aux connaissances, le portail a été contextualisé et s'adapte au profil des conseillers, chacun étant spécialisé sur certains domaines. La dimension collaborative de la solution est également appréciée : « *Les utilisateurs peuvent facilement envoyer des commentaires aux rédacteurs de la base de connaissances pour suggérer des ajouts ou proposer des corrections* », illustre ainsi Jihan Faouzi, chargée de processus et utilisatrice de la solution. Des fonctionnalités de reporting permettent aux équipes encadrantes de visualiser des indicateurs sur la consultation des différents processus métier. Prochaine étape envisagée, le déploiement d'agents virtuels destinés aux conseillers, ainsi qu'une intégration avec le système de CRM SAP, afin de réduire le nombre de points d'entrée.

Très vite, des bénéfices concrets ont été au rendez-vous. « *La solution nous permet de transmettre facilement la connaissance sur grande échelle* », pointe Pierre Lecomte. Un point d'autant plus important que l'entreprise ouvre régulièrement de nouveaux centres d'appels dans le monde pour accompagner sa croissance, les deux derniers étant basés au Maroc et à Madagascar. Depuis 2016, le nombre de procédures consultées a ainsi grimpé de 256%, et 1128 utilisateurs se connectent à la

base chaque mois. Côté clients, le projet a permis d'atteindre un taux de résolution des demandes de 69% dès le premier contact, et une qualité de service de 88%.

A propos de Total Direct Energie

Issue de la fusion des sociétés Total Spring et Direct Energie début 2019, Total Direct Energie fournit aujourd'hui plus de 4 millions de clients en électricité et gaz. La société emploie plus de 900 collaborateurs en France. En 2018, l'entreprise a livré 48 TWh à ses clients, particuliers, collectivités et entreprises. Elle dispose par ailleurs d'une capacité de production en propre de 2,4 GW.

Article rédigé par



Aurélie Chandeze, Journaliste

Suivez l'auteur sur [Linked In](#),