

SUCCESS STORY

Kiamo s'adapte à l'environnement spécifique du Crédit Coopératif.

CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le projet de modifier l'infrastructure téléphonique existante, apparaît fin 2008 alors que le Crédit Coopératif envisage de déménager pour rénover entièrement son siège social : à cette époque, la téléphonie s'appuie sur un PaBX Aastra Matra, équipé d'une solution ACD « propriétaire » permettant de gérer les appels entrants. La banque coopérative décide alors de profiter de ce déménagement pour migrer sa téléphonie sur IP et renforcer son dispositif de gestion des appels.

Ayant fait un tour du marché des solutions de gestion des appels existantes, **Frederic Dufermont, Responsable de l'Equipe Assistance aux Utilisateurs**, s'intéresse particulièrement à Kiamo : la solution le séduit car elle est totalement indépendante de la téléphonie ; il s'agit donc d'**une solution pérenne qui pourra facilement être déployée sur des sites distants**, quelle que soit l'infrastructure télécom existante, et qui évoluera avec les besoins de l'entreprise. Son ouverture permettra de **mettre en place les adaptations requises par les utilisateurs**, et de **communiquer avec les applications Métier en place**. La proximité des équipes de développement et de support de Conecteo, constitue un atout en cas d'incident, ce qui rassure Frederic Dufermont. Enfin Kiamo se différencie par sa rapidité de mise en production, critère déterminant pour la banque dont le calendrier est serré : la solution doit en effet, être opérationnelle en Mai 2009.

DESCRIPTIF DE LA SOLUTION

Pour garantir la haute disponibilité de l'application, une solution redondante est mise en place constituée de 2 serveurs Kiamo, associés à 4 liens numériques T2.

L'application Kiamo permet de piloter les appels entrants et sortants de deux entités : l'assistance aux utilisateurs (plateforme EAU) et la banque à distance (plateforme TEL).

L'Equipe Assistance aux Utilisateurs traite tous les appels entrants internes (collaborateurs du siège et des agences), des clients particuliers, des entreprises ainsi que des associations tutélaires, ce qui représente en moyenne 3300 appels par mois. Cette équipe est composée d'un plateau de 10 agents et d'un superviseur, disponibles de 8h à 18h, du lundi au vendredi.



**CREDIT
COOPERATIF**

L'ENTREPRISE

Banque Coopérative, filiale du groupe BPCE, dont la vocation est de mettre ses métiers au service des acteurs d'une économie responsable, respectueuse des personnes et de leur environnement. Dans ce cadre, le Crédit Coopératif propose ses services :

- aux coopératives, mutuelles, associations, organismes sociaux et services d'intérêt général
- aux particuliers et entreprises adhérents à ces groupements

Le Crédit Coopératif emploie 1900 personnes.

L'OBJECTIF

Renforcer le dispositif de gestion des appels à l'occasion de la migration de la téléphonie sous IP.

LA SOLUTION

kiamo
A CONNECTEO SOFTWARE

Conçue par Conecteo, Kiamo est la première solution intégrée de Gestion des Interactions Client, adaptée aux besoins spécifiques des entreprises.

Kiamo permet de gérer, mesurer et améliorer la qualité de votre service client.



La plateforme TEL traite principalement les appels entrants des clients de la banque et gère des campagnes d'appels sortants. Cette équipe est composée de 24 agents et de 2 superviseurs, répartis sur 2 services successifs qui couvrent la plage horaire 9h - 20h, du lundi au vendredi ainsi que le samedi matin. La plateforme TEL vient aussi en renfort des agences lors de débordements. Elle traite en moyenne 9000 appels par mois.

Sur les 2 plateformes, un Serveur Vocal Interactif Kiamo a été mis en place pour identifier les appelants, qualifier leur demande et les orienter vers le bon agent. **Ce service a nécessité le couplage de l'application Kiamo avec le logiciel de gestion des incidents de la plateforme EAU d'une part, et le logiciel de Gestion de la Relation Client d'autre part.** Pour l'Assistance Utilisateurs, la remontée de fiche sur le poste-agent se fait grâce au Numéro de dossier ou au Matricule de l'appelant, et pour la banque à distance (TEL), elle se base sur le Numéro de l'appelant.

Un développement spécifique a été réalisé pour adapter le bandeau-agent aux attentes de la banque : il affiche des informations détaillées sur les flux (appels en attente, temps d'attente), sur la propre activité de l'agent (statistiques temps-réel) et offre des possibilités de paramétrages avancés. L'agent dispose ainsi d'une grande liberté d'action et d'adaptation aux situations qu'il rencontre. Pour chaque appel qu'il prend, l'historique du client (origine et contexte de l'appel) remonte sur son poste, ce qui renforce l'efficacité de sa réponse.

BILAN

L'expérience préalable que nous avons du traitement des appels au travers de la solution Astra Matra, nous a permis d'établir le cahier des charges des développements spécifiques dont nous avons besoin : adaptations du bandeau-agent, statistiques particulières, transfert d'appel avec contexte, call back pour les personnes appelant en dehors des plannings d'ouverture, web call back, ... », explique Frederic Dufermont.

« La simplicité de mise en œuvre de Kiamo et la qualité du relationnel que nous avons toujours entretenu avec les équipes support et développement de Conecteo, sont les éléments-clés du succès de ce projet ».

« Globalement la qualité du service que nous offrons à nos usagers ou clients est équivalente, mais, **c'est la souplesse d'utilisation, de déploiement et d'évolution de Kiamo qui fait la différence, sans oublier la réactivité de Conecteo.** », complète-t-il.

EVOLUTION ENVISAGÉE

Nous pourrions envisager dans le futur de traiter les emails également avec Kiamo, mais dans l'immédiat, nous envisageons de changer notre application de gestion des incidents, ce qui nécessitera un nouveau couplage avec Kiamo. Compte-tenu de ce qui a déjà été réalisé jusqu'ici, je suis confiant sur le bon déroulement de cette prochaine évolution de notre dispositif », précise Frédéric Dufermont.

« La simplicité de mise en œuvre de Kiamo et la qualité du relationnel que nous avons toujours entretenu avec les équipes support et développement de Conecteo, sont les éléments-clés du succès de ce projet ».

Frédéric Dufermont,
Responsable de l'Equipe Assistance aux
Utilisateurs



Editeur de solutions de Gestion des Interactions Client à destination des entreprises et des centres de contacts.

Conecteo SAS
Site Montesquieu
12 allée Isaac Newton
33650 Martillac

T. +33 (0) 5 47 48 33 20
F. +33 (0) 5 57 96 73 42
info@conecteo.fr