

SUCCESS STORY

Kiamo chez les Mutuelles ViaSanté : Autonomie et responsabilisation des utilisateurs.

CONTEXTE ET OBJECTIFS

En 2009, les Mutuelles ViaSanté disposaient d'un système de téléphonie obsolète dont le contrat de maintenance arrivait à échéance. Ce contexte pousse alors l'entreprise à étudier les solutions permettant de gérer les appels entrants : beaucoup d'acteurs se partagent le marché et le choix n'est pas aisé entre une solution purement « constructeur » telle que celle utilisée auparavant, ou une solution logicielle indépendante du système de téléphonie.

S'appuyant sur les recommandations d'un cabinet de conseil, l'entreprise rencontre alors plusieurs prestataires (constructeurs, éditeurs, intégrateurs) afin de comparer leurs offres.

Les objectifs principaux définis par la Direction Marketing (pour les aspects opérationnels) et la Direction Informatique couvrent **la richesse fonctionnelle, la flexibilité et l'intuitivité. L'autonomie des utilisateurs, notamment, est un critère déterminant ; en effet, l'ancienne plateforme, difficile à superviser au quotidien, obligeait Madame Chardonnet, Responsable du pôle Relation Client à distance, à faire régulièrement appel à son prestataire intégrateur lorsqu'elle souhaitait apporter la moindre modification au dispositif (par exemple, changer un message ou modifier un script). Ce qui impliquait un délai de réalisation (de quelques jours à quelques semaines) et un coût de prestation.**

Le choix se porte sur la solution Kiamo de Conecteo, proposée par l'intégrateur Spie Communications, car elle répond parfaitement aux objectifs énoncés. Sa capacité à rendre les utilisateurs (notamment les superviseurs) totalement autonomes est un élément clé de cette décision.

« Pour les superviseurs, le bénéfice est vraiment sensible : La solution permet un vrai pilotage en temps réel. Ils peuvent, par eux-mêmes, sans faire appel à un prestataire extérieur ou au service informatique, modifier un script, adapter instantanément le dispositif et mettre en place les actions correctives nécessaires. »



L'ENTREPRISE

Première mutuelle sur le département des Pyrénées Orientales et de l'Aude avec plus de 150 000 adhérents protégés

La santé est depuis toujours au centre de l'activité de ViaSanté :

Gamme de garanties santé pour les particuliers et les entreprises,

Contrats de prévoyance pour assurer l'avenir des familles,

Offres de soins et de services : magasins d'optique, espaces audition, résidences pour personnes âgées, cabinets dentaire

L'OBJECTIF

Mettre en place une solution permettant de gérer les appels entrants et sortants, et qui privilégie l'autonomie et la responsabilisation des utilisateurs (superviseurs, agents).



LA SOLUTION

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.



DESCRIPTIF DE LA SOLUTION

Dans le dispositif mis en place, Kiamo récupère tous les appels entrants et les distribue de manière intelligente aux téléconseillers selon la compétence et de la disponibilité de chacun. La solution gère aussi les appels sortants.

- ❖ Tous les appels entrants convergent vers un plateau principal situé à Perpignan. Il est composé de 17 agents, d'un superviseur et d'une assistante. 7 de ces agents répondent aux appels des adhérents et assurés sociaux. Les 10 autres se concentrent sur les prospects et travaillent aussi sur des campagnes d'appels sortants.
- ❖ Si l'objet de l'appel nécessite une recherche particulière (consultation d'archives, appel complémentaire, non connaissance de la réponse), il est transféré vers un plateau « Relai » situé à Carcassonne. Il est composé de 6 agents et d'un superviseur, disposant de compétences de Niveau 2.
- ❖ Une troisième plateforme située à Perpignan est dédiée aux questions posées par les professionnels de la santé (infirmiers, médecins, cliniques, ...). 4 agents spécialisés, supervisés par un manager, leur répondent et réalisent également des opérations plus spécifiques. D'autres collaborateurs travaillent par ailleurs sur le traitement de tâches back-office.

BILAN

L'intégration de Kiamo est réalisée sans encombre au mois de décembre 2009. « La rapidité de cette intégration, nous la devons à la qualité de l'accompagnement des équipes projet de Conecteo ainsi qu'à la maîtrise technique de la plate-forme par nos équipes internes ». Pour les utilisateurs, la prise en main est tout aussi rapide : l'accueil est favorable, même pour les agents spécialisés de la 3^{ème} plateforme qui n'avaient jamais utilisé l'ancien système.

« Avec l'ancien système, un outil spécifique permettant d'obtenir des statistiques de l'ACD avait été développé en interne. Cela avait été très long à mettre en place. Nous nous inquiétions de devoir refaire ce travail avec Kiamo. Nous voulions réfléchir à toutes les statistiques dont nous aurions besoin pour ne pas devoir faire de demandes spécifiques plus tard. Finalement, nous nous sommes aperçus que les statistiques intégrées en standard dans Kiamo répondaient parfaitement à notre attente ! Nous obtenons instantanément les chiffres dont nous avons besoin, ce qui n'était possible auparavant, qu'au prix de manipulations longues et compliquées. **N'ayant plus besoin de s'occuper de ces aspects techniques, le superviseur récupère un temps précieux qu'il peut de nouveau consacrer à ses équipes. C'est là qu'est sa vraie valeur ajoutée.** »

EVOLUTION ENVISAGÉE

De nombreuses évolutions sont prévues telles que la mise en place de formulaires Kiamo Contact, un outil de Scripting Agent fourni en standard avec Kiamo.

« Une autre évolution envisagée est d'étendre notre dispositif au traitement des emails : nous pourrions ainsi professionnaliser notre approche comme nous le faisons déjà pour le canal téléphonique, organiser intelligemment leur distribution et inclure les données relatives aux mails dans nos statistiques ».



« La mise en place de la solution Kiamo a eu un impact immédiat sur la qualité de service : le pourcentage d'appels pris, a augmenté mécaniquement de 5 points. »

« Le management a gagné en précision puisque les superviseurs disposent des indicateurs nécessaires pour faire progresser les téléconseillers ; ces derniers sont également en mesure de prendre des décisions relatives aux appels en cours grâce aux informations temps-réel que leur fournit le système. »

« Kiamo est un véritable outil d'aide à la décision qui permet à chacun de se responsabiliser. »

Sophie Chardonnet,
Responsable du pôle Relation Client à distance

CONECTEO 
customer interaction solutions

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