

Agenda

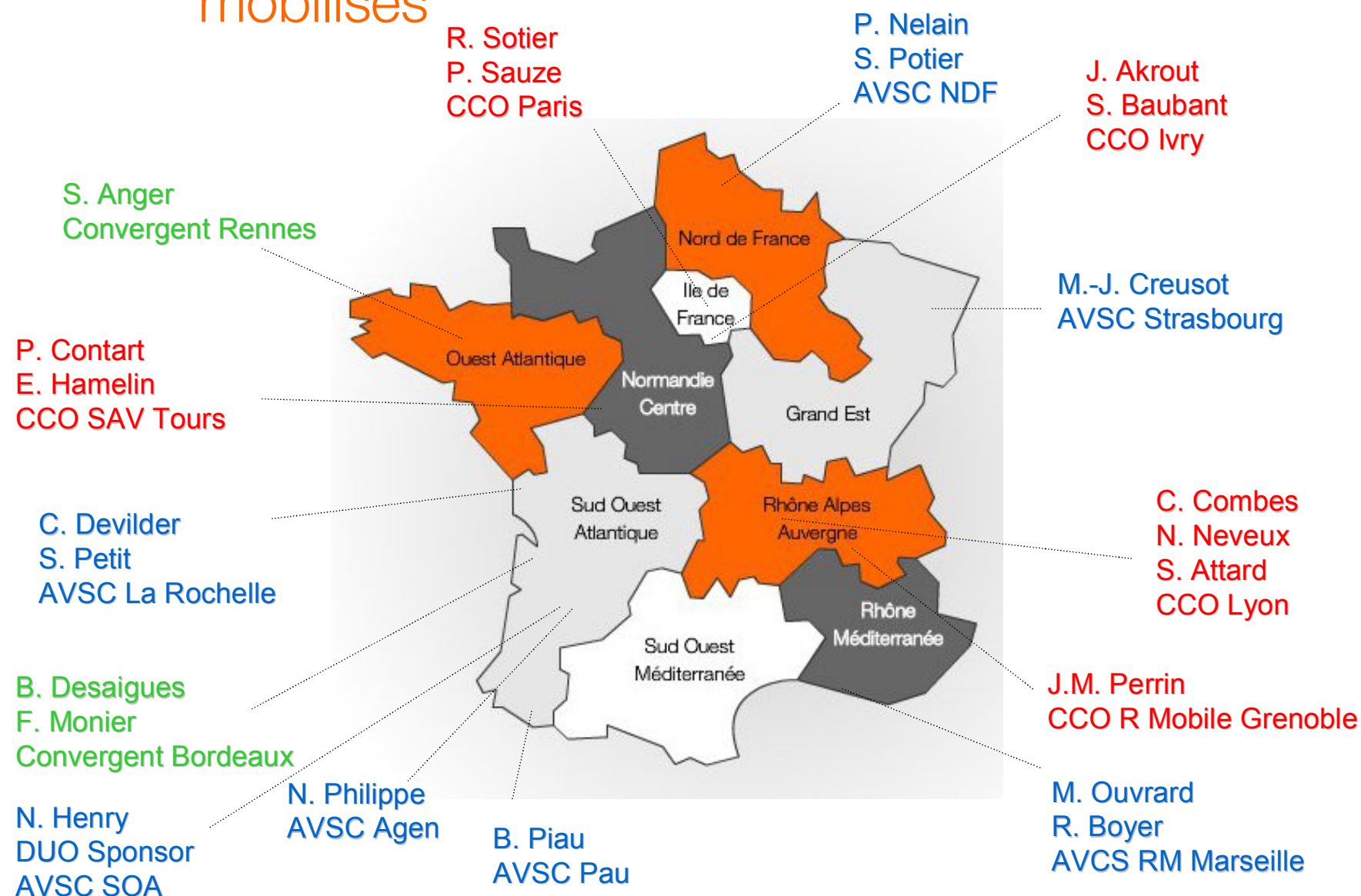
- Objectifs et Démarche
- Vue à 360°
- Les parcours Client
- Focus métier
- Conclusion



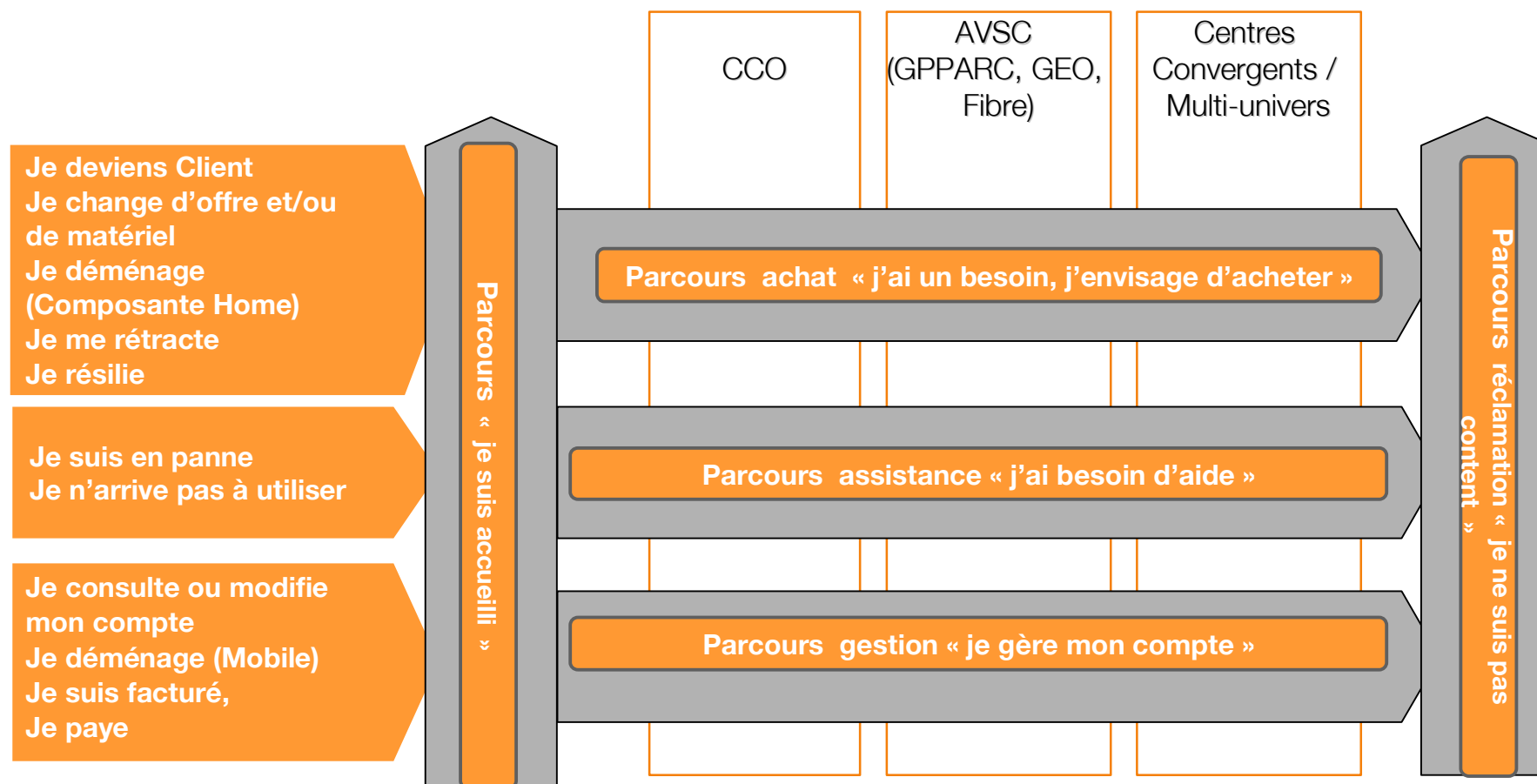
Mon CRM : délivrer un CRM unique et adapté au Service Client des AVSC, CCO et Convergent

- Un CRM unique construit sur la base de **Client +**
 - Servir la **convergence**
 - **Enrichir** la vue 360° pour les CCO et Centres Convercents
 - Faire monter à bord les **AVSC** en tenant en compte leurs **attentes**
- Simplification du **poste de travail** et satisfaction utilisateur
 - Le CRM doit permettre aux utilisateurs de trouver **rapidement** l'information pour répondre aux Clients
 - La **diminution** du nombre de clics temps de réponse de Client+ optimisés
- Mieux **accompagner les Conseillers Clients**
 - Fluidifier la navigation : accès aux applications
 - Limiter les **ressaisies**

CCO, AVSC et Centres Convercents mobilisés



Une organisation des ateliers terrain par « Parcours Client »



La vue à 360°

- Une vue complète du Client pour répondre rapidement à ses demandes



Vue 360° Informations Client et Offre détenue

document de travail - ne pas diffuser

Identification Client

- | | |
|--|-----------------|
| ▪ Identité du Client : nom, prénom, âge, date de naissance | ▪ Indispensable |
| ▪ Coordonnées postales, téléphoniques, mail : contact rapide du Client | ▪ Indispensable |
| ▪ Tutelle | ▪ Indispensable |
| ▪ Bracelet électronique | ▪ Important |

Vue commerciale du Client

- | | |
|--|-----------------|
| ▪ Ancienneté , fidélité , CA généré | ▪ Important |
| ▪ Intérêt du Client & Moments de vie | ▪ Secondaire |
| ▪ Eligibilité commerciale et technique & MOP et Filtre à catalogue | ▪ Indispensable |

Détails des offres détenues

- | | |
|---|-----------------|
| ▪ Numéro de ligne , statut et détails | ▪ Indispensable |
| ▪ Offre et option d'abonnement et date de mise en service, durée d'engagement | ▪ Indispensable |

Vue 360° Equipement, Spots & Alertes et Facturation

Parc Equipement

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Equipements acquis/utilisés/loués et détails techniques▪ Garantie (couverture, durée, dépôt de garantie)▪ Historique des interactions avec l'AT/SAV par équipement | <ul style="list-style-type: none">▪ Indispensable▪ Indispensable▪ Important |
|--|---|

Spots & Alertes

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Commande en cours et étapes (et délais) restant▪ Tous les « événements » en cours : déménagement, réclamation, résiliation programmée, rétractation, recouvrement▪ Historique correspondances / interactions | <ul style="list-style-type: none">▪ Indispensable▪ Indispensable▪ Important |
|--|---|

Information Facturation

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Consommation du mois avec volume surconsommation▪ Montant prochaine facture, historique facture, solde comptable, mode de paiement, canal utilisé pour le règlement▪ Qualité payeur et accès aux applicatifs du service recouvrement (prorogation, SR14, etc.) | <ul style="list-style-type: none">▪ Indispensable▪ Indispensable▪ Important |
|--|---|

Les parcours Client

- Des parcours adaptés pour accompagner le Client jusqu'à la satisfaction de son besoin



Le parcours Client « Je suis accueilli(e) »

▪ Accueil

- ❑ Le motif d'appel **guide automatiquement** vers les bons actes de traitement et les applicatifs métiers adéquates

Ne plus avoir à connaître la conclusion de son acte de traitement pour trouver la bonne application

- ❑ Accès **facile** et **rapide** aux **informations**

Affichage des informations priorisé pour éviter au Conseiller de naviguer systématiquement dans plusieurs applications

- ❑ Accès **rapide** aux **applications métiers**

Pour la réalisation d'actes simples, plus de motif à renseigner pour accéder aux applications

- ❑ Traçage **automatique** des **actes de gestion**

Plus de traçage manuel des actes de gestion pour gagner en DMT

Le parcours Client « Je gère mon compte »

■ Gestion

- ❑ Simplification des procédures pour les modifications simples sur le compte du Client

Pouvoir modifier directement depuis la vue à 360° les informations Client

- ❑ Accompagner les transferts à chaud par le renseignement systématique de scripts : gain de temps pour le Conseiller N2

Eviter les transferts « secs » pour reprendre le diagnostic du Client où il avait été laissé

Le parcours Client « J'ai un besoin, j'envisage d'acheter »

- ❑ Création facile et unique d'un nouveau Client dans la base

Éliminer les saisies multiples et préférer les transferts de contexte

- ❑ Visibilité rapide des offres et options du Client

Le CRM comme outil de diagnostic des usages du Client et de réactivité pour le Conseiller

- ❑ Sélection pertinente des offres à pousser au Client en fonction de ses intérêts et des résultats d'éligibilité

Un moteur d'offres poussées avec filtre à catalogue auquel le Conseiller peut se fier sans réserve

- ❑ Appui pour le rebond commercial en cross-selling

Visibilité sur le parc du Client

Le parcours Client « J'ai besoin d'aide »

■ Assistance

- ❑ Accès rapide à l'historique des interactions du Client avec l'AT/SAV

Suivre les interventions techniques sur l'équipement du Client et anticiper les pannes

- ❑ Remonter les résultats des tests matériels réalisés en boutique

Eviter de reproduire des tests pour se consacrer au diagnostic et à la résolution des incidents

- ❑ Accès aux scripts d'assistance qui n'ont pas offert de résolution satisfaisante au Client

Reprendre la résolution des incidents où elle a été arrêtée

Le parcours Client « Je ne suis pas content »

■ Réclamation

- Accès à l'historique des réclamations du Client ainsi qu'aux gestes commerciaux précédemment accordés

Vérifier que les motifs de réclamation récurrents trouvent une issue favorable et définitive

Négocier habilement sur le montant des gestes commerciaux et décourager les Clients opportunistes

- Encourager les Conseiller N1 à utiliser un script afin de généraliser les transferts accompagnés et gagner en DMT

Eviter les transferts secs pour une résolution plus rapide des réclamations Clients

Focus métier

- Transferts
- Polyvalence
- Traçage
- Pilotage



Transfert

Constats sur l'existant

Transfert N1<>N2 long avec un temps d'attente pour le Client

Suivi aléatoire du bon traitement de la demande après le transfert pour le N1

Transfert « sec » contraint le Conseiller à reprendre le traitement depuis le début

Complexité du traçage du transfert s'ajoute à celui du traitement (à vérifier)

Axes d'amélioration identifiés

Transfert simplifié avec une orientation automatique ou guidée du Conseiller

Possibilité de valider le transfert par l'envoi d'un accusé de réception

Accompagner les transferts par la validation de pré-requis définis

Traçage automatique des transferts à chaud et à froid

Polyvalence

Constats sur l'existant

Couverture incomplète des besoins métiers

Processus d'attribution d'habilitation longue et rigide

Accès aux applications restrictif pour assurer la montée en compétence des Conseiller et la polyvalence des centres

Axes d'amélioration identifiés

Mise en place d'un catalogue de profils métiers adapté

Création de profils d'habilitation plus souples

Accès mixte aux packs applicatifs pour faciliter le soutien ponctuel aux plateaux

Traçage

- Dégager le Conseiller du traçage de ces actes de traitement
- Rendre **automatique** et **transparent** le traçage pour **gagner** en DMT
- **Remonter** rapidement les **informations modifiées** dans la vue à 360° (par ex. ND, adresse mise à jour) pour **gagner** en **réactivité**
- **Faciliter** le pilotage d'activité à chaud et à froid

Pilotage

- Offrir un pilotage d'activité efficace et fiable pour les centres
- Disposer d'une granularité différenciée des indicateurs de performance commerciale
- Obtenir des indicateurs chiffrés sur les autres actes de traitement réalisés par les Conseillers
- Etablir des comparaisons significatives avec les autres centres de la région

Conclusion

- Les prochaines étapes du projet Mon CRM
 - D3D : rédaction de l'expression de besoin
 - Priorisation du périmètre fonctionnel



Chantier expressions de besoin métier, en lien avec les MOA

Expression de besoins	Périmètre
Vue à 360°	Liste des informations et règles de gestion d'affichage
Création Client	Règle de gestion de création du Client Guidage utilisateur
Traçage	Mise en évidence des traçages à automatiser
Workflow	Description des mécanismes de workflow Description des « organisations/corbeilles »
Expérience Conseiller	Description des parcours Identification des passages d'information
Pilotage	Pas de changement « structurel » des traçages Reprise des traçages de Client+ Convergent (piloter par DataFactory en lien avec D3D)
Habilitations	Prise en compte des habilitations Home

document de travail - ne pas diffuser