

SFR

Assima forme 8 000 employés pour SFR

100k

représentants du
service clientèle

70%

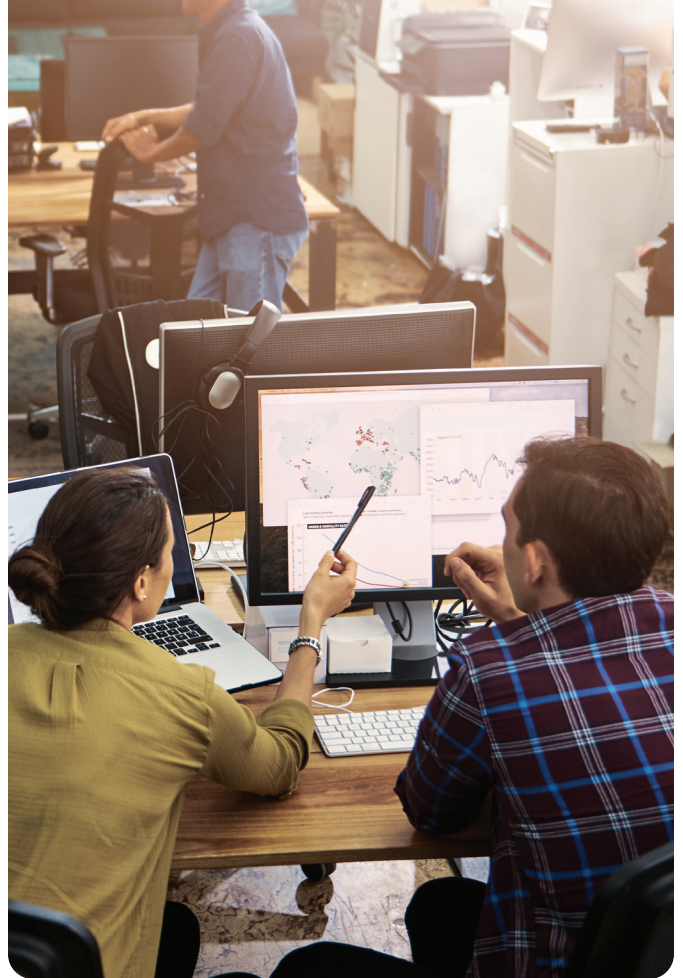
moins d'appels
de support

80%

de réponses
positives

Défis

SFR est l'un des opérateurs qui a contribué à l'explosion du marché de la téléphonie mobile en France grâce à des offres innovantes, une publicité humoristique et un réseau de vente national. Et comme nous le savons tous, plus une entreprise a de clients, plus il est probable que ces mêmes clients appellent à un moment donné le service clientèle. La relation entre un utilisateur et son téléphone mobile est quasi addictive. Une fonction qui ne marche pas bien, un problème pour comprendre une fonctionnalité, une déconnexion soudaine et c'est la panique ! SFR a pris en compte ces données humaines dans son nouveau système CRM (gestion de la relation client) super avancé. Le système CRM doit aider les représentants du service clientèle (CSR) non seulement à réagir rapidement à un appel, mais aussi à connaître parfaitement l'appareil mobile utilisé par le client. Et comme nous le savons, il existe des centaines de marques différentes de téléphones mobiles sur le marché. Le système SFR va donc au-delà du simple soutien à un appel client.



Afin de former les utilisateurs et de les amener à accepter notre nouveau système CRM, nous recherchons une solution capable d'être aussi proche que possible de l'ergonomie de l'application réelle.

Andy Hurren, Responsable de la formation

Solutions

La formation des CSR exige également bien plus que ce que peuvent offrir les méthodes plutôt lourdes et rigides d'une base de données de formation traditionnelle. Sans compter que cette méthode est coûteuse, avec des frais de serveur, des opérations récurrentes et un environnement de formation qui doit être réinitialisé régulièrement.

Pour ne citer qu'un exemple : pour dispenser une formation de base sur le nouveau module « Collection », il faudrait 500 jours-homme pour mettre en place la base de données de formation (configuration spécifique du système, maintenance et configuration des flux réels du système). Le responsable des systèmes d'information a donc décidé de rechercher d'autres solutions.

Il est rapidement apparu que l'apprentissage en ligne était la meilleure solution pour doter les CSR des connaissances dont ils avaient besoin, et ce, sur le terrain.

Il ne s'agissait plus seulement d'une question de coût : il y avait également un enjeu d'efficacité.

La solution idéale retenue par SFR consiste en une formation de base en salle de classe, en particulier pour les nouvelles recrues, suivie d'un apprentissage en ligne sur le poste de travail de la personne. Le service de formation envoie chaque semaine un « rappel » qui contient non seulement des actualités, mais aussi des conseils sur l'une des leçons en ligne.

Après avoir utilisé ATS pendant trois ans, nous avons remarqué à quel point la mentalité des gens a changé vis-à-vis de ce type d'approche. (...) Ils comprennent désormais que les scénarios d'apprentissage en ligne (en particulier ceux qui sont clonés) ont leur place dans la formation en classe et n'appauvrissent pas les contacts humains.

Arjen Dijksman, Chef de projet

Avantages

La solution fournie avec ATS va bien au-delà de simples copies d'écran. ATS se comporte comme un clone de l'interface CRM, permettant ainsi aux chargés de clientèle d'interagir et d'explorer le système. Cette interactivité a été la clé du succès d'ATS chez SFR. Assis à leur poste de travail, les chargés de clientèle se forment sur une interface extrêmement similaire à leur système réel. Ils ne se contentent pas de lire une leçon, ils doivent rechercher et trouver toutes les options offertes par le système CRM. Les stagiaires apprennent à utiliser les modules à leur propre rythme et acquièrent ainsi une bien meilleure compréhension des fonctionnalités qu'ils devront utiliser lorsqu'ils commenceront à prendre les appels des clients SFR. Ils peuvent même naviguer entre les différents composants du système CRM (Clarify, SAP, application 3270, intranet) en une seule session!

Formation précoce

Amélioration de deux mois par rapport au plan initial : SFR a pu cloner son système CRM avant même que la version de production ne soit opérationnelle, ce qui lui a permis de créer des modules de formation à l'avance. Les utilisateurs ont ainsi pu être formés beaucoup plus tôt.

4 fois moins cher qu'une formation sur les bases de données

SFR a calculé que l'utilisation d'un ATS coûtait 3 à 4 fois moins cher qu'une formation sur les bases de données : Par exemple, dans l'application SaFiR WebSAP (qui n'est qu'un des composants CRM), l'estimation initiale était de 150 jours-homme pour configurer les flux d'interface du système, 300 jours-homme pour faire fonctionner et entretenir le client de formation (2 personnes travaillant à temps plein pendant 8 mois), plus un peu de temps supplémentaire pour développer les séquences ATS (80 jours-homme), ce qui.

Simulation d'appels facile

Avec une qualité de formation bien supérieure, SFR s'est rendu compte qu'ATS offrait bien plus que ce que la base de données de formation pouvait offrir. Par exemple, les scénarios CTI (Computer Technology Integration) étaient très difficiles à reproduire dans une base de données de formation ; il aurait fallu les relier au système téléphonique, puis appeler un client fictif. ATS offre une solution simple : l'appel client est simulé par un raccourci clavier, ce qui permet de poursuivre le scénario.

Extension de la solution Assima

La solution Assima a été étendue à d'autres projets informatiques pour des applications et des implémentations aussi diverses que les achats en ligne, les achats électroniques, la gestion du temps et la gestion de projet. Aujourd'hui, 20 sites SFR proposent des cours sur 60 à 80 modules créés au cours des trois dernières années. Le total s'élève à plus de 500 jours-homme.

La solution Assima a été étendue à d'autres projets informatiques pour des applications et des implémentations aussi diverses que le shopping en ligne, l'approvisionnement électronique, la gestion du temps et la gestion de projet. Aujourd'hui, il existe 20 sites SFR avec des cours sur 60 à 80 modules créés au cours des trois dernières années.



Nous rendons vos employés meilleurs, plus rapides.

assima.net