



**WEBINAR AMARC - ACTIVEO  
PÉPITE-CAFÉ – BEST SERVICE  
IS NO SERVICE**

Jeudi 14 mai 2020



**Caroline Biscarrat**

Responsable du service Relation Clients  
Relation partenaires, DSI

**Rectorat de Versailles**



**Margarita Herrmann**

Customer Experience  
Consultant

**Activeo**



**Véronique Godart**

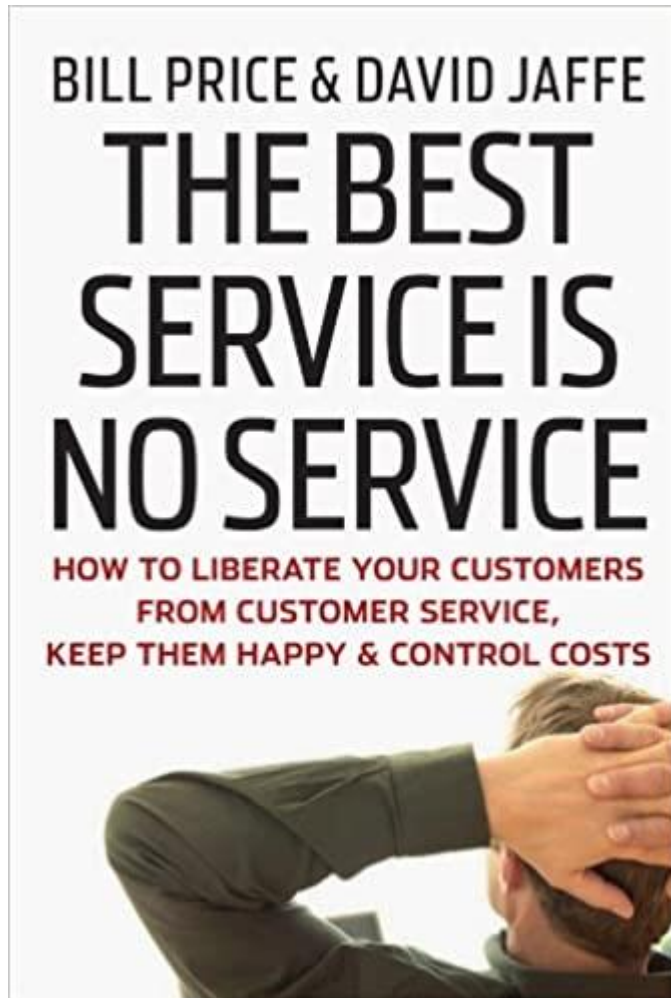
Managing Partner

**Activeo**

# ACCOMPAGNER NOS CLIENTS VERS L'EXCELLENCE RELATIONNELLE



## 【 *The Best Service is No Service, qu'est-ce que c'est ?* 】



Une méthodologie – née chez Amazon

Un livre – paru en 2008

Un partenariat international **LimeBridge**

Le but ultime ? Disposer d'un service tellement simple que les clients n'ont pas du tout besoin d'aide.

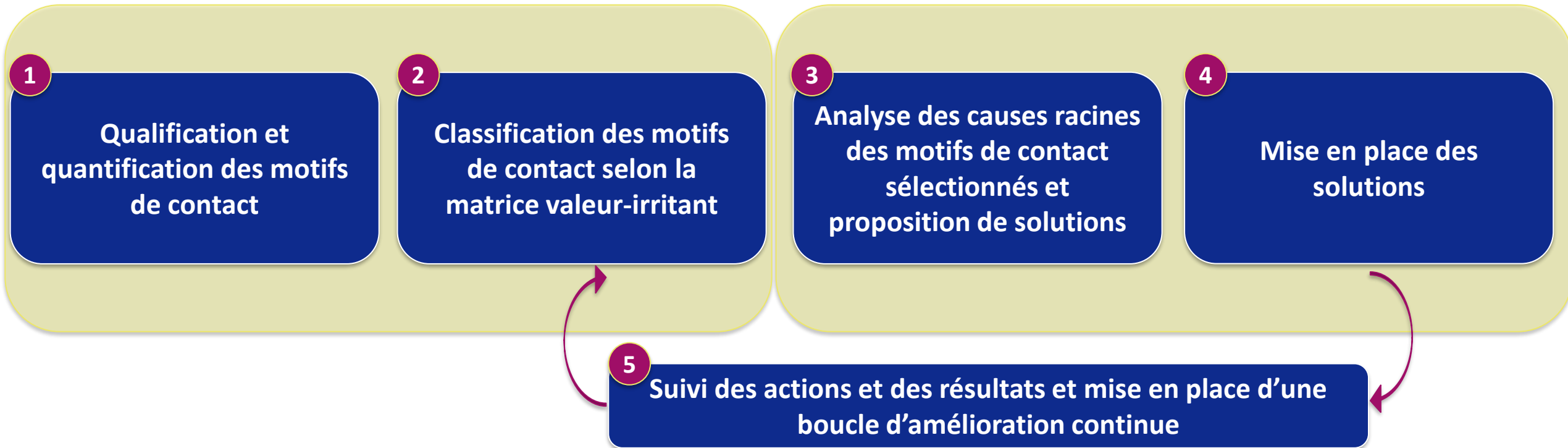
## 【 Pourquoi *The Best Service is No Service* ?

- La méthode part de deux constats :
  1. Les services clients cherchent à améliorer l'expérience vécue par les clients et par les collaborateurs, pour cela leurs enjeux sont de :
    - Réduire le nombre de contact inutiles
    - Apporter plus de valeur dans les contacts
  2. Les clients qui contactent un service client ne le font pas forcément par choix délibéré
- La philosophie de *Best Service is No Service* cherche à supprimer les contacts inutiles (pour le client et l'entreprise) et apporter de la valeur aux collaborateurs et aux clients

## Les fondements de la méthode

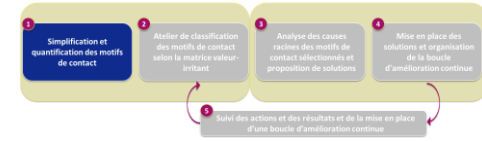
- La méthode démarre avec **les motifs de contact vus du client** au lieu des motifs de contact vus de l'entreprise
  - L'objectif est de challenger ces motifs de contact
- La démarche se fonde sur l'analyse du traitement des demandes avec un focus sur la notion de **coût**
  - Le coût du traitement des demandes clients et le ROI sur les projets correctifs est calculé
- L'approche rentre dans une démarche **d'amélioration continue**
  - La démarche ne se fait pas en une seule fois mais doit être suivie de près et des projets doivent être mis en place constamment

# La méthodologie Activeo

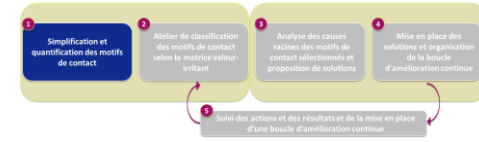


## 1. Qualification des motifs de contact

- Écrire les motifs de contact des clients ... avec les mots du client
- Créer une liste MECE (Mutuellement Exclusifs - Collectivement Exhaustifs)
- Tester et valider la liste auprès du centre de contact





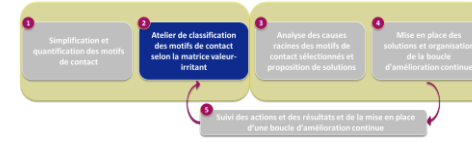


## 1. Quantification des motifs de contact

- Attribuer à chaque motif de contact un volume, un coût (appel + aval) et un impact sur l'expérience client

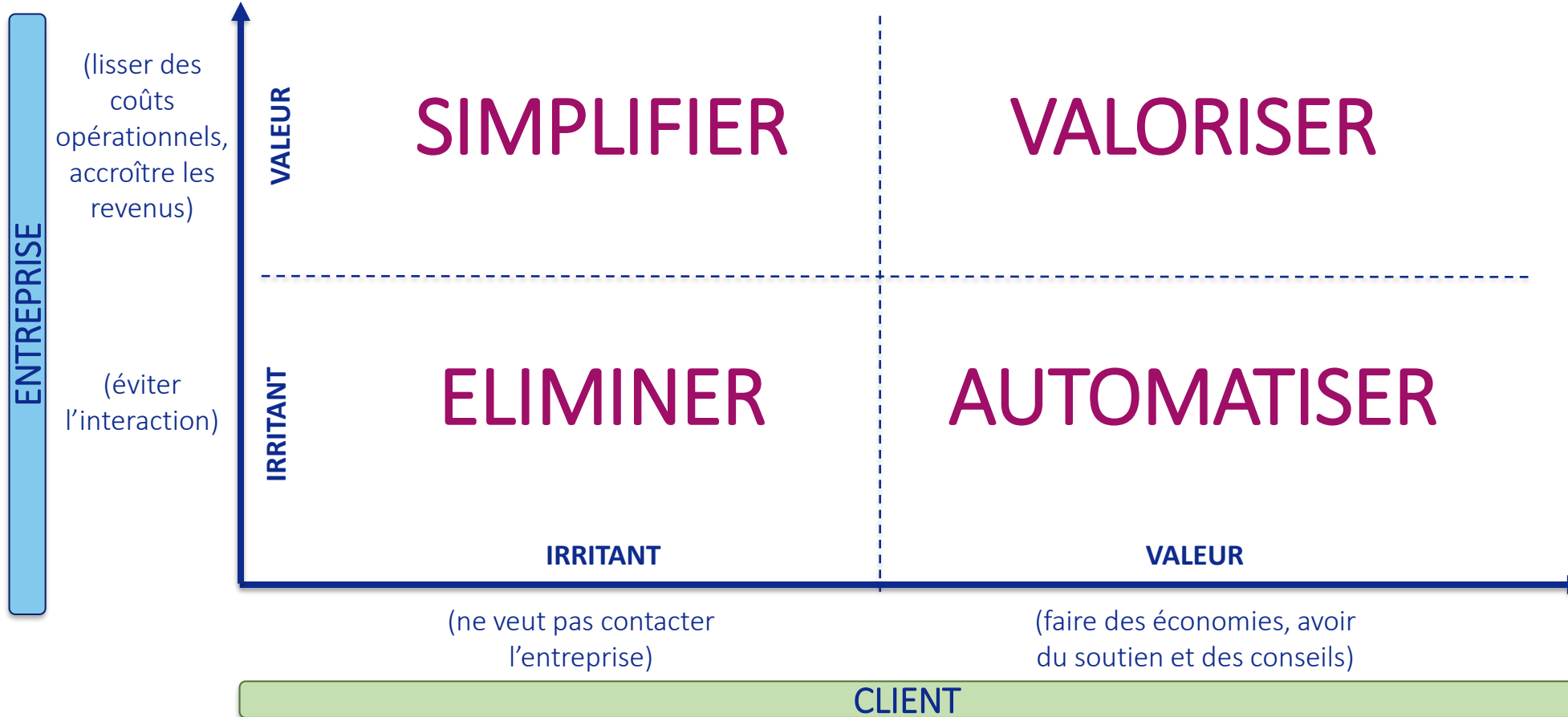
Calcul des coûts pour chaque motif de contact :





## 2. Ateliers de classification des motifs de contact

- Choisir en équipe un objectif pour chaque motif de contact



*La matrice valeur-irritant*



## 2. Classification des motifs de contact

Exemple, pour une même demande, la classification peut être différente :

Je veux faire une réclamation ou parler avec un responsable

*Quiero presentar una queja o hablar con el responsable*

Downstream :

Calls/Q:

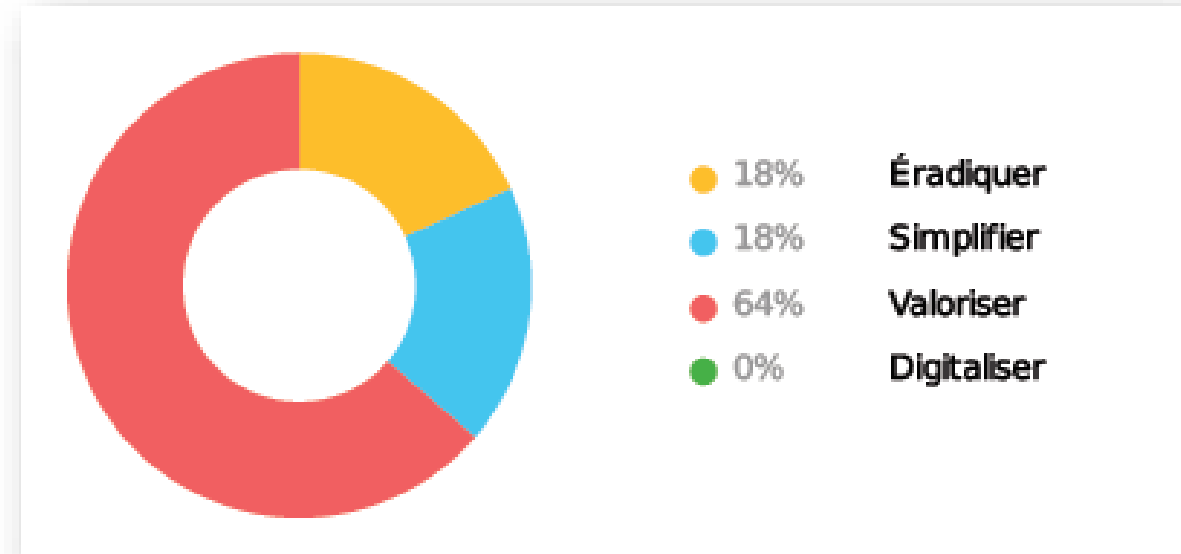
Cost/Q:

TNPS:

FTF :

FCR :

72



Exemple de choix interne Activeo

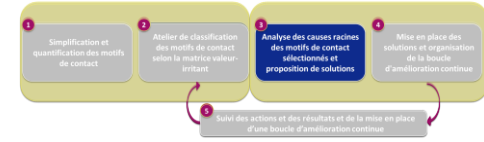
## 3. Analyses de causes racines et proposition de solutions

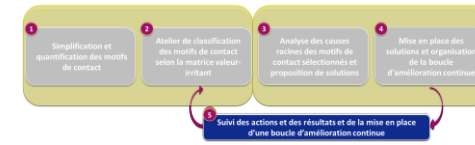
Pour chaque motif de contact

- Identification de causes racines
- Analyse de l'impact des causes racines
- Identification et choix de solutions

Puis

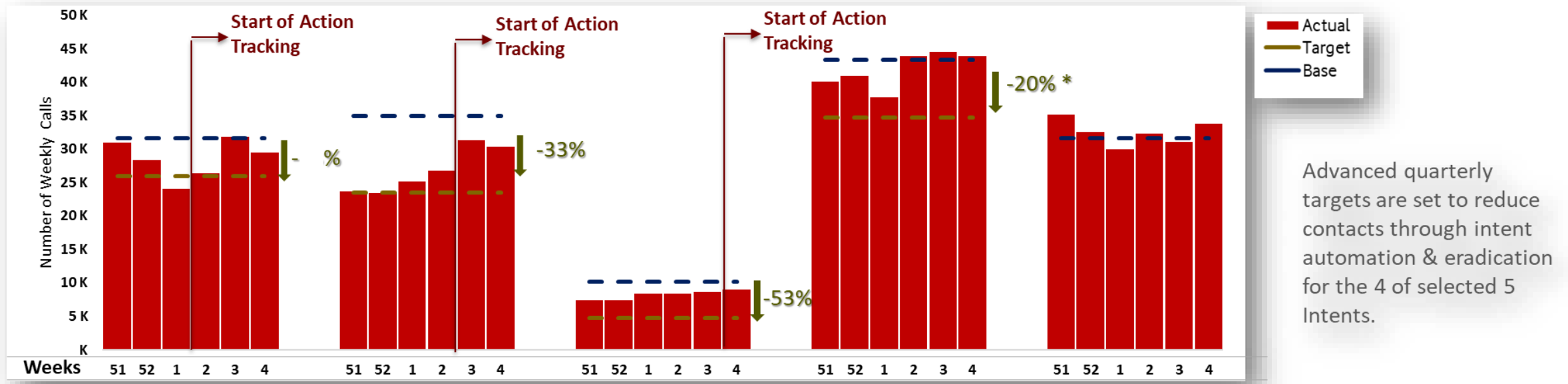
- Définition des **objectifs** par solution
- Préparation et mise sous tension des projets / solutions





## 5. Suivi des actions et des résultats – la Skyline

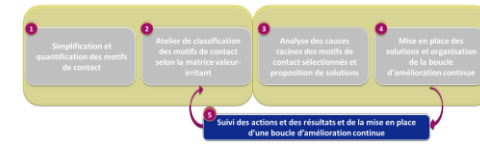
- La Skyline est un outil de suivi de l'évolution des contacts clients (et du KPI choisi), par semaine, sur 6 semaines et par motif de contact

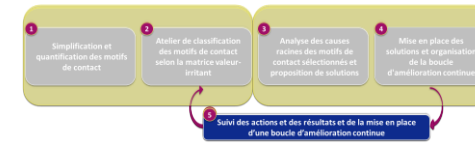


Advanced quarterly targets are set to reduce contacts through intent automation & eradication for the 4 of selected 5 Intents.

## 5. Organisation de la boucle d'amélioration continue

- Mise en place d'une gouvernance claire et efficace
- Choix du KPI principal à suivre
- Élaboration d'un tableau de suivi hebdomadaire des motifs de contact





## 5. Organisation de la boucle d'amélioration continue

**1. Collecte et sélection**

Quels motifs  
traiter ?

**2. Analyse et action**

Comment  
traiter les  
motifs ?

**4. Monitoring et recyclage**

Comment  
garder le  
momentum ?

**3. Suivi et reporting**

Comment  
interpréter  
les résultats ?



La DSI du Rectorat de Versailles





## La DSI du Rectorat de Versailles

Date de début de mission :

Octobre 2019

Durée :

2 mois

Nombre d'ateliers :

6



	Sujet	Motif de contact	Volume annuel	Moyenne mensue	Saisonnalité	Mois saisonnalité	TOP 10	Résolu pa	Résolu pa
1	SIRHEN	Je ne vois pas ma ligne SIRHEN sur le portail Arena	52	4,33 OUI	SEPT à NOV	TOP 10	26	22	
2	SIRHEN	Je ne vois pas les entretiens dans SIRHEN	13	1,08 OUI	SEPT		4	7	
3	SIRHEN	Je ne vois pas les enseignants / les bons enseignants / il me manque des enseignants / année	168	14,00 OUI	SEPT à NOV	TOP 10	126	31	
4	SIRHEN	Je reçois un message d'erreur "erreur technique serveur apache"	35	2,92 OUI	JAN à MAR	TOP 10	15	17	
2.05	SIRHEN	Je rencontre le message "vous n'êtes pas autorisé..." / vous n'avez pas le droit d'accès	20	1,67 OUI	DEC et AVR		10	8	
2.06	SIRHEN	Je vois le message "erreur 500"	4	0,33 OUI	SEPT		3	1	
2.07	SIRHEN	Je n'arrive pas à fixer mes rdv de carrière (chef d'établissement / inspecteur)	40	3,33 OUI	OCT à NOV	TOP 10	22	14	
2.08a	SIRHEN	Je n'arrive pas à valider mon compte-rendu	61	5,08 OUI	MAI à JUIN	TOP 10	47	12	
2.08b	SIRHEN	Je n'arrive pas à modifier mon compte-rendu							
2.09	SIRHEN	Je n'arrive pas convoquer un enseignant	2	0,17 NON			0	2	
2.10	SIRHEN	Je n'ai pas reçu le mail de convocation -> sujet rendez-vous de carrière	21	1,75 OUI	DEC et JAN		17	4	
2.11	SIRHEN	Je ne visualise pas mon compte rendu de carrière	18	1,50 OUI	SEPT et DEC		15	3	
2.12	SIRHEN	Je n'arrive pas à saisir mes observations sur mon compte rendu	6	0,50 NON			3	3	
2.13	SIRHEN	Je n'arrive pas à visualiser l'avis définitif du Recteur	4	0,33 NON			2	2	
2.14	SIRHEN	Je vois un message "erreur générale"	23	1,92 OUI	OCT et FEV		4	18	
2.15	SIRHEN	J'ai des questions sur mon dossier mobilité	18	1,50 OUI	SEPT		11	5	
2.16	SIRHEN	Je n'arrive pas à accéder au site	57	4,75 OUI	JAN à JUIN	TOP 10	29	25	
2.17	SIRHEN	Je n'arrive pas de recevoir des mails (de rdv carrière)	10	0,83 OUI	NOV		5	0	
1.01	STS WEB	Je ne suis pas d'accord avec mes pondérations / IMP / ARE / PP	13	1,08 OUI	NOV		9	1	
1.02	STS WEB	Je n'arrive pas à valider mes HSA	50	4,17 OUI	OCT	TOP 10	34	13	
1.03	STS WEB	Je n'ai pas accès à STS	12	1,00 OUI	SEPT à OCT		6	5	
1.04	STS WEB	J'ai un message d'erreur à la validation de la campagne / HSA	34	2,83 OUI	MAI à OCT	TOP 10	24	7	
1.05	STS WEB	J'ai validé une campagne, pouvez-vous la rouvrir / J'ai oublié une saisie / un enseignant ...	25	2,08 OUI	OCT		22	2	
1.06	STS WEB	Il me manque un MEF dans STS	20	1,67 OUI	JUIN à JUIL		15	2	
1.07	STS WEB	Il me manque un prof / j'ai un prof en trop							
1.08	STS WEB	Je n'arrive pas à saisir les IMP * dont IMP devoirs faits, ponctuels, annuels / CPGE PP Sujets Spéciales							
1.09	STS WEB	Mon enseignant n'a pas de service / je n'arrive pas à modifier / saisir un service							

### Travail sur les motifs à Automatiser

**2.08** SIRHEN

**Je n'arrive pas à modifier mon compte-rendu**

**TOP 10**

**Réponse à apporter au chatbot**

Modification possible dans les 72h qui suivent la validation

- Soit appel dans les 72h et renvoi vers service de gestion qui dévalident et possibilité de faire les modifications
- Soit les 72h sont passées et transmission à la gestion des modifications à apporter et modifications sont mises lors d'une commission si cela est possible - la gestion informe alors l'enseignant que son délai est décalé? (se renseigner)

Possibilité de contacter directement la gestion dans les 72h - au-delà il doit également contacter la gestion

Rappel de la démarche et expliquer que dans tous les cas l'évaluateur doit contacter son service de gestion et redonner les contacts.

Base de co : idem avec les noms

### Travail sur les motifs à Valoriser

**2.07** SIRHEN

**Je n'arrive pas à fixer mes rdv de carrière (chef d'établissement / inspecteur)**

**TOP 10**

**Traitement de la réponse en cas de contact client**

L'objectif c'est de fixer les rdv de carrière.

N1 analyse et demande des précisions au client.

- La plupart du temps l'enseignant n'apparaît pas dans la base (cf 2.09 et 2.03)
- Mauvaise année qui apparaît (cf 2.03)
- Ne voit pas les enseignants (cf 2.02)

N1 ne peut pas modifier ou ajouter des enseignants à la base. Le chef d'établissement doit contacter la gestion.

Cas où escalade au N2

- Pression forte de la part du chef d'établissement
- Si la gestion renvoi le chef d'établissement à nouveau vers nous

Droits ? N/A

Formations? Avoir le bon questionnement et agir en fonction de ce que dit l'utilisateur. Se référer à une documentation existante.

**Réponse à apporter au chatbot**

Se référer aux autres motifs de contact. Rattacher ce motif de contact là.

**2.08**

**Je n'arrive pas à valider mon compte-rendu**

**TOP 10**

VOL Annuel  Saisonnalité

MOY Mensuelle  Période

Résolu Carina  Résolu CS-RH

---

Merci



[www.activeo.com](http://www.activeo.com)



**Margarita Herrmann**

Customer Experience  
Consultant

**Activeo**

[mherrmann@activeo.com](mailto:mherrmann@activeo.com)