



Transcription de la Tchat Conférence Akio – Contextor du 20 décembre 2012

Comment faire vivre une expérience multicanal unique à vos clients ?

Intervenant : **Philippe Poux**, V.P Business Development chez **Contextor**

Modérateur : **Gwénola Rodier**, Responsable Marketing et Communication chez **Akio**

[Gwénola Rodier] Bonjour à tous, je suis le modérateur de cette tchat Conférence

[G. Rodier]: Je souhaite tout d'abord vous présenter notre invité et intervenant Philippe POUX

[Philippe Poux] : Bonjour à tous

[G. Rodier]: Philippe est Vice Président en charge du développement chez Contextor

[Philippe Poux] : Tout à fait

[G. Rodier]: Philippe peux-tu présenter en 2 lignes l'entreprise Contextor ?

[Philippe Poux] : Contextor est le spécialiste de l'optimisation des postes de travail. L'objectif principal est d'aider les entreprises à être plus à l'écoute de leur client plutôt qu'esclave des outils

[G. Rodier]: Merci, il y a une première question de M. Delaby au sujet de votre activité : Quels exemples concrets de synergie entre Contextor et Akio ?

[Philippe Poux] : Nous avons automatisé des processus dans lesquels l'outil Akio Mail Center était une partie importante. Le temps de traitement de ces actions est passé de 90 secondes à 8 secondes. Concrètement, il s'agit de prendre 8 informations sur un service en 3270 pour les copier dans un email à destination d'un partenaire. Manuellement le processus était long et source d'erreurs ... maintenant c'est entièrement automatisé et sans faute

[G. Rodier]: Merci Philippe. Entrons maintenant dans le vif du sujet avec une question de Michèle : À quoi devrait ressembler une bonne expérience client ?

[Philippe Poux] : Une bonne expérience client peut prendre plusieurs formes mais il est un point commun entre toutes, c'est la satisfaction !

[Philippe Poux] : La satisfaction de votre client garantit à la fois sa fidélisation et la bonne réputation de votre marque. C'est un avantage concurrentiel.

[Philippe Poux] : On obtient de bonnes expériences clients par la maîtrise du parcours client d'un côté et la performance du centre de contact de l'autre.

[G. Rodier]: Une question de Benoît à ce sujet : Comment identifier ce qui freine la performance de mon centre de contact et quelle(s) solution(s) apporter ?

[Philippe Poux] : La première chose à faire est un audit des processus, afin de recenser les usages et d'identifier les opportunités d'optimisation : outils, automatisation, vue composite...

[Philippe Poux] : On peut ainsi éviter les re-saisies entre applicatifs, tout en réduisant les erreurs, simplifier la vision 360° du client.

[G. Rodier]: Merci. Axelle soulève un point intéressant : pensez-vous que la standardisation des réponses apportées aux clients est un +, ou bien cela risque-t-il de susciter un sentiment d'impersonnalisation chez le client?

[Philippe Poux] : En général les clients attendent surtout une réponse pertinente ! Donc ils n'ont pas conscience qu'ils reçoivent la même réponse que les autres ... et le vrai rejet des messages standard concerne ceux qui sont creux et non adaptés à leur cas.

[G. Rodier]: Une question de Jeanne maintenant. Elle se demande comment repérer les process à améliorer ?

[Philippe Poux] : Pour faire simple, il y a 2 chemins : identifier les ruptures entre les applicatifs (pas de lien de contexte entre 2 outils) qui génèrent des re-saisies et ensuite identifier les cheminements, allers-retours entre pages, transactions, applicatifs, qui démontrent que le processus n'est pas "lisse"...

Et pour ce faire il faut poser des sondes ET interviewer les utilisateurs, pour comprendre et mesurer ce qu'ils font.

[G. Rodier]: Très intéressant, et comment se déroule cette phase ?

[Philippe Poux] : Pour prendre un exemple concret, nous avons constaté, chez un client, qu'ils devaient effectuer des allers-retours successifs entre une application 3270 et l'outil Akio, afin de compléter un formulaire de réponse. Les conseillers faisaient cela jusqu'à 9 fois par email et devaient souvent mémoriser la donnée puis la retaper. C'était clairement un process gourmand en temps et inutile

[G. Rodier]: Un autre Philippe demande ce qu'est une application 3270 ?

[Philippe Poux] : Oh pardon ... certains se souviennent des applicatifs sur terminaux passifs, en vert sur fond noir, sur l'informatique centrale ... cela s'appelait ainsi !

[Philippe Poux] : Et il y a encore beaucoup d'entreprises, banques et assurances, qui ont un important capital d'applications 3270, ou aussi AS400, efficaces mais peu malléables. Vous imaginez donc que les coupler à un outil plus moderne comme Akio Mail Center n'est pas trivial ... c'est une de nos forces

[G. Rodier]: Eh bien :) Merci pour la précision ! Avez-vous d'autres questions ?

[G. Rodier]: Je ne vois pas arriver d'autres questions ... J'en pose une du coup ! Optimiser le parcours client et favoriser la réussite de l'expérience client c'est aussi optimiser le centre de contact. On parle beaucoup d'unification des medias et d'abandon du "mode silo" qui sévit dans vos centres de contacts.

Un outil comme Contextor peut-il aider à optimiser les process d'intégration entre les différents outils métiers utilisés dans vos services ?

[Philippe Poux] : OUI !

[Philippe Poux] : Je complète. La difficulté que nous rencontrons, c'est justement les ruptures entre les applicatifs et la quasi impossibilité de les unifier. L'outil qui fait tout n'existe pas et serait terriblement difficile à adapter à chaque contexte client.

[Philippe Poux] : Aussi, nous apportons le liant entre les applicatifs, la contextualisation et donc permettons d'unifier les processus en masquant les ruptures entre applicatifs. Pour conclure, nous apportons de l'agilité dans le monde IT où c'est plutôt la gouvernance qui domine.

[G. Rodier]: Oui, je vois ! Bon alors s'il n'y a pas d'autres questions je te demanderai de conclure, Philippe, par un conseil que tu donnerais à une entreprise qui cherche à optimiser ses processus ?

[Philippe Poux] : La première chose à faire est de se mettre dans la peau d'un client et de tester ses processus. Cela donne souvent une bonne vision de ce que l'on n'a pas vu en composant les MODOP (Modes Opératoires)

[G. Rodier]: Merci ! Je vais donc fermer cette conversation. Vous allez recevoir par email la totalité des échanges. Vous pouvez également télécharger l'échange lorsque j'aurais fermé la tchat conférence.

[G. Rodier]: Philippe je te remercie pour cet échange riche et intéressant.

[Philippe Poux] : Merci à tous aussi pour votre intérêt et vos questions

[G. Rodier]: Je vous souhaite à tous de très bonnes fêtes et vous donne rendez-vous à la rentrée pour de nouvelles conférences !

[Philippe Poux] : Bonnes fêtes à tous et en avance, tous mes vœux pour une super année 2013