



BRIGADE de **S**ATISFACTION
BOUYGUES **T**ELECOM



Messages clés



- Aujourd'hui plus que jamais l'identification des besoins réels, la création de liens forts et le combat contre l'insatisfaction du client représentent pour Bouygues Telecom un enjeu majeur. Si le crédo "Le client est roi" a longtemps été proclamé, sa véritable mise en œuvre à travers des actions concrètes et un suivi continu est maintenant réclamée.
- De ce fait, les clients n'hésitent plus à sanctionner qui ne s'en font pas un souci majeur. Ainsi, *le * Medef avançait déjà dans son livre blanc (en 2010) que 64% des clients sont partis d'une entreprise suite à un service client décevant sur les 12 derniers mois. On peut le dire, une mauvaise expérience vécue par le client se traduit inévitablement par une chute drastique et réelle de valeur pour Bouygues Telecom. L'enjeu est bien réel et il est de taille.*



* Medef (Le Mouvement des entreprises de France (Medef) est une organisation patronale fondée en 1998, représentant des dirigeants des entreprises françaises.)

- Pour répondre aux ambitions de Bouygues Telecom, Webhelp met en place une cellule qualité indépendante focalisée sur la Qualité Relationnelle que nous allons baptiser "La **B**rigade de **S**atisfaction"
- La mission de cette cellule est de s'assurer que sur les activités Bouygues Telecom gérées par Webhelp (*l'Assistance Technique Lot1 + Suivi d'Activation Lot 2*), les clients sont traités avec humanité et professionnalisme, en respectant toutes les exigences qualité. Et aider les collaborateurs à donner du sens à la conversation avec nos clients.
- Un baromètre de la relation client sera diffusé chaque Semaine/Mois et permettra de visualiser les items en écart et de définir les plans d'action nécessaires.

webhelp

Webhelp

Profils à recruter

Conseillers Bouygues Telecom :

- Excellente connaissance des process
- Au moins 6 mois d'ancienneté sur Bouygues Telecom
- Note QMS supérieure à 85% sur les 3 derniers mois
- Bonne connaissance de la structure d'appel et du protocole LSS
- Esprit ouvert, empathique, à l'écoute des clients

Tâches

- Ecouter chaque mois **200 appels** en se focalisant sur l'aspect relationnel et en particulier les items pouvant impacter nos résultats EAC → en se basant dans un 1^{er} temps sur le catalogue Speech Analytics (filtres avec impact EAC CDC)
- Détecter les **situations inacceptables** selon les critères Bouygues Telecom et les remonter à l'encadrement projet
- Diffuser chaque semaine un **baromètre GRC** sur toutes les activités (AT et SA).
- Alerter et proposer des solutions pour **améliorer la GRC**
- Détecter les **incohérences des process** entre les divers services qui peuvent générer de l'insatisfaction client.

Cellule BS - Dimensionnement

- Les conseillers faisant partie de la cellule **BS** doivent être des experts sur leurs activités d'origine et maintenir leurs connaissances à jour.
- Les écoutes représenteront 66% de leur temps de travail, le reste étant dédié au maintien des connaissances et aux différentes réunions de calibrage et d'échange.

Activités	% des heures travaillées
Ecoutes	66%
Calibrage	2%
Réunion bimensuelle	4%
Prise d'appel	7%
Lecture infos Eureka	3%
Formation continue	2%
Briefs	3%
Quiz internes	0,4%
Quiz Blearn et autoformation	2%
PODIO (propositions d'amélioration)	2%
Pauses	8%

Hypothèses de calcul dimensionnement

Nombre d'écoutes	= 900 (soit 200 écoutes/CQ/mois)
Durée d'un contrôle	= 30 minutes (écoute et remplissage de la grille)
Heures de contrôle	= 500 h
Heures à staffer	= 810 h (tx occupation 66%)
Nombre de CQ	= 4,5



Cellule BS – Organisation cible (Rattachement à Tarek D.)

Responsable Cellule : Nabila JBILOU



Conseillers expérimentés

	Nom et prénom	Activité / Site
1	Nabila JBILOU	AT FAI / Salé-Fès
2	Fatima Zohra EL KADMIRI	AT FAI / Salé
3	Achraf SOUKAH	AT FAI / Salé
4	Présélection en cours	AT FAI / Fès
5	Présélection en cours	AT FAI / Fès
6	Lot 2 - Décembre	SA / Salé
7	Lot 2 - Décembre	SA / Fès

Nabila J. assurera l'interface avec l'ensemble des acteurs :

- Chefs de Projet
- Responsables Qualité et Formation
- Coachs Perf.
- Superviseurs

Cellule BS – Fonctionnement (DÉMARRAGE – 20 Oct.)

Organisation



- Chaque CQ évaluera au démarrage de la cellule les activités sur lequel il est formé.
- Utilisation d'une **grille de contrôle simplifiée**, selon le modèle Bouygues Telecom. Les critères principaux de la grille ont été détaillés, afin de permettre de cibler rapidement les axes d'amélioration des collaborateurs
- Des **calibrages** seront organisés chaque semaine afin de nous assurer que le niveau d'exigence est le même
- Des **réunions bimensuelles** seront organisés par le Responsable de la cellule et les membres de la cellule qualité, afin de créer une **transversalité entre les activités** et **échanger sur les constats** et sur les **propositions d'amélioration**. A l'issue de ces réunions, les propositions seront validées avec le Chefs de Projets et les responsables qualité et formation et ensuite transmises à Bouygues Telecom pour étude et validation.

Tâches



- Ecouter chaque mois **200 appels** en se focalisant sur l'aspect relationnel et en particulier les items pouvant impacter nos résultats EAC. → en utilisant QMS et Speech Analytics
- Détecter les **situations inacceptables** selon les critères Bouygues Telecom et les remonter à l'encadrement projet
- Diffuser chaque semaine un **baromètre GRC** sur toutes les activités (AT et SA)
- Alerter et proposer des solutions pour **améliorer la GRC**
- Détecter les **incohérences des process** entre les divers services qui peuvent générer de l'insatisfaction client

Cellule BS – Fonctionnement (CIBLE pour Décembre)

Organisation

- Chaque CQ évaluera au démarrage de la cellule les activités sur lequel il est formé.
- Utilisation d'une **grille de contrôle simplifiée**, selon le modèle Bouygues Telecom. Les critères principaux de la grille ont été détaillés, afin de permettre de cibler rapidement les axes d'amélioration des collaborateurs
- Des **calibrages** seront organisés chaque semaine afin de nous assurer que le niveau d'exigence est le même
- Des **réunions bimensuelles** seront organisés par le Responsable de la cellule et les membres de la cellule qualité, afin de créer une **transversalité entre les activités** et **échanger sur les constats** et sur les **propositions d'amélioration**. A l'issue de ces réunions, les propositions seront validées avec le Chefs de Projets et les responsables qualité et formation et ensuite transmises à Bouygues Telecom pour étude et validation.

En cours de construction
Lot 2

Tâches

- Ecouter chaque mois **200 appels** en se focalisant sur l'aspect relationnel et en particulier les items pouvant impacter nos résultats EAC. → en utilisant QMS et Speech Analytics
- Détecter les **situations inacceptables** selon les critères Bouygues Telecom et les remonter à l'encadrement projet
- Diffuser chaque semaine un **baromètre GRC** sur toutes les activités
- Alerter et proposer des solutions pour **améliorer la GRC**
- Détecter les **incohérences des process** entre les divers services qui peuvent générer de l'insatisfaction client

Cellule BS – La grille d'évaluation (Lot 1 – 20 Oct.)

Les critères à contrôler en utilisant Speech Analytics // Respect du Rappel Client



Informations liées à l'appel							Commentaires
Log Cdc	N° téléphone (Fixe ou Mobile)	ID Commutateur	Historisation "Suivi de dossier avec rappel	Rappel client	Consigne de rappel clôturée suite rappel	Rappel client sans avoir laissé l'historisation (suivi dossier avec rappel)	

- Dans un premier temps, nous allons utiliser la grille de contrôle des Rappels Client.
- Nous allons créer de nouvelles grilles (en nous basant sur les filtres disponibles sur Speech Analytics).

Webhelp

Cellule BS – La grille d'évaluation (Lot 2 - Décembre)

Les critères à contrôler

NOM CC : Date et heure de l'appel :				
FAMILLES DES ITEMS	SOUS-ITEMS D'EVALUATION	Acquis	Non acquis	Non évaluable
Sens du relationnel	Clarté et compréhension de l'accueil			
	Accueil - Amabilité – Disponibilité			
	Personnalisation de la relation client			
	Utilisation d'une formule de politesse définie			
	Ecoute active et aide à la formulation			
	Gestion de la mise en attente			
	Directivité			
	Le client se sent compris			
	Prise de congé courtoise			
Langage	Discours positif et rassurant			
	Tics de langage			
	Débit			
Les incontournables du traitement	Identification de l'appelant et/ou titulaire du cc			
	Découverte des attentes du client			
	Pose du cadre et proposition de la démarche de résolution			
	Capacité de synthèse et explication de la suite donnée ou à donner			
	Validation de la compréhension et de la satisfaction du client			

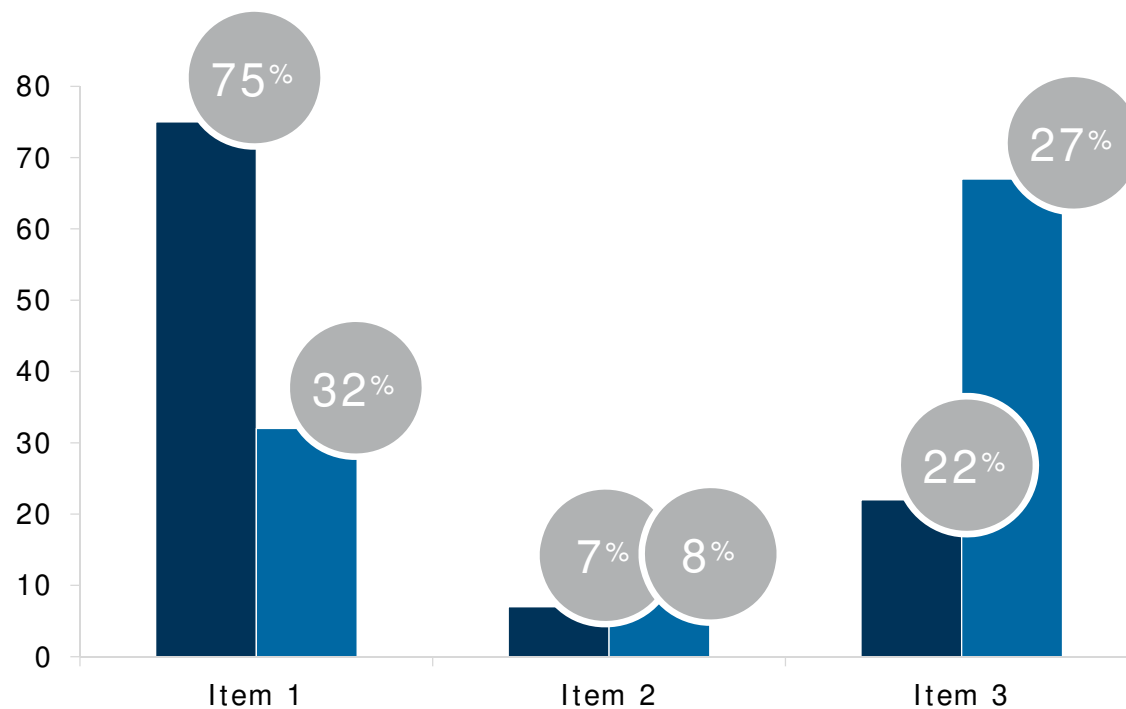
En cours de finalisation
+ Création du Glossaire

- Une nouvelle grille de contrôle va être créée (avec prise en compte des différents phases du Protocole LSS).
- Identifier les familles des items avec un détail pour mieux cibler nos actions sur le terrain.

Cellule BS – Baromètre (1/2)



- Une synthèse hebdomadaire est partagée avec tous les opérationnels (SUP, Coachs Perf., CP..)

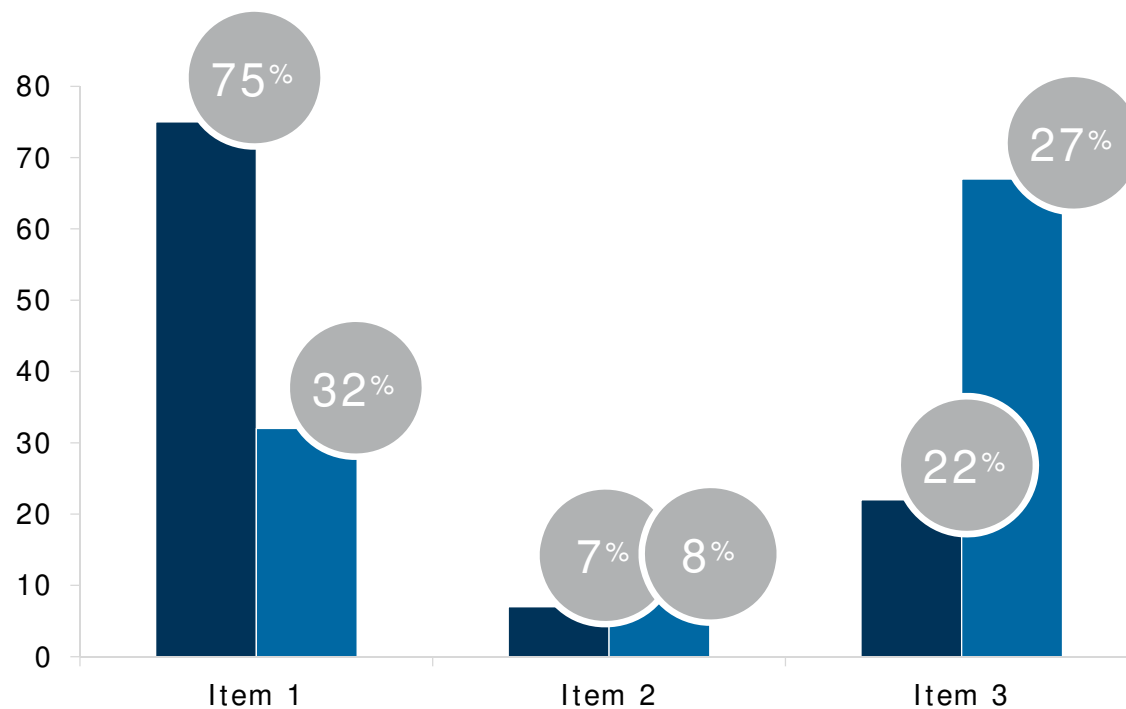


En conception

Cellule BS – Baromètre (2/2)



- Des synthèses mensuelles seront partagées avec tous les opérationnels (SUP, Coachs Perf., CP... Bytel)



En conception



Tarek DAOUI
CHEF DE PROJET QUALITÉ ET FORMATION

Webhelp

43, Bd Ibn Sina - 10000 Rabat - Maroc

T : +33 1 39 45 84 09

M : +212 669 620 808

tdaoui@webhelp.fr

webhelp

