

●● Webinaire

Une journée type d'un chargé de clientèle. Quid de la transformation digitale ?



Eric Dadian

13 avril 2021



NOS INTERVENANTS

Thème webinar



Éric Dadian
Président
AFRC



Jean-François Pruvot
Vice-Président Europe du Sud
Blue Prism



Benoît Cayla
Consultant Solution
Blue Prism

blueprism®

UNE JOURNÉE TYPE D'UN CHARGÉ DE CLIENTÈLE. QUID DE LA TRANSFORMATION DIGITALE ?

AERC

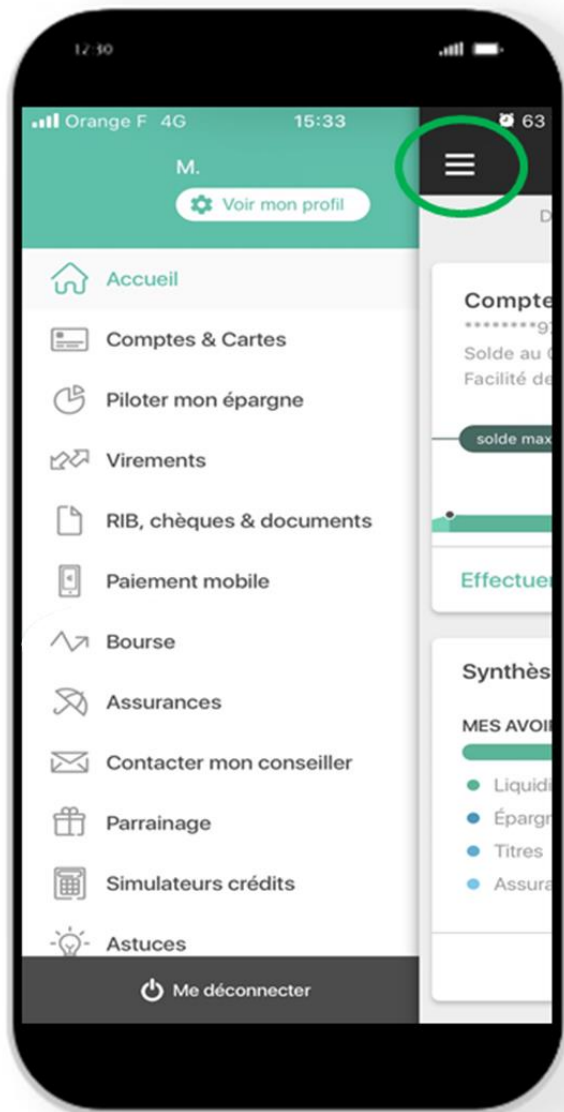


Agenda

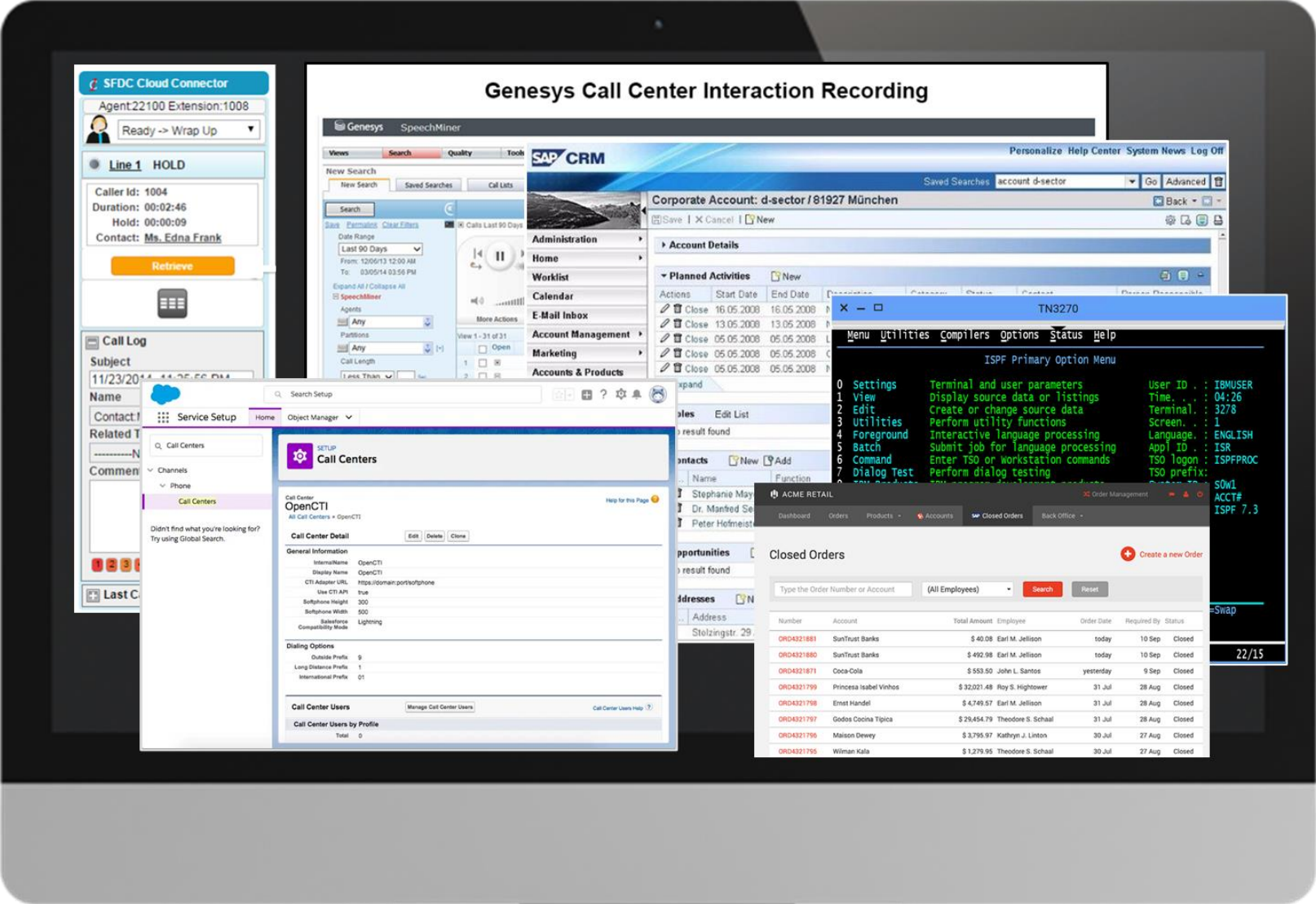
- Le centre de contacts à l'heure de la transformation digitale
- La réalité au travers d'un cas concret
- Transformation de la vie du téléconseiller



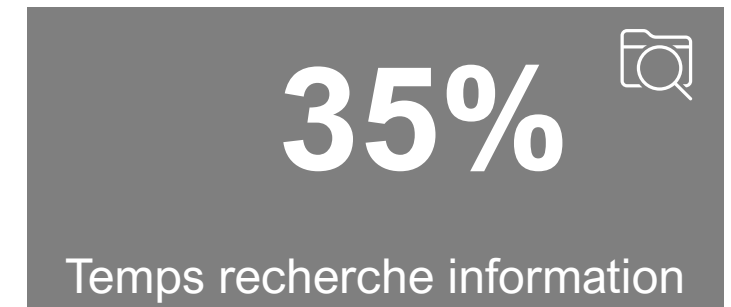
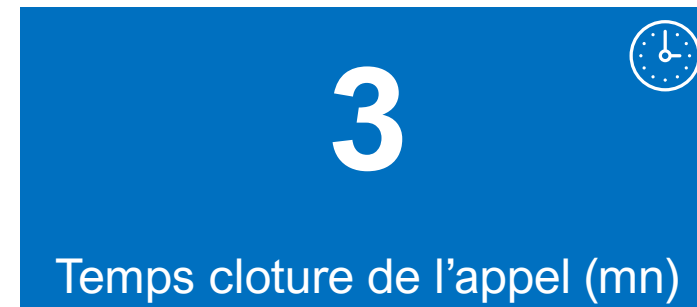
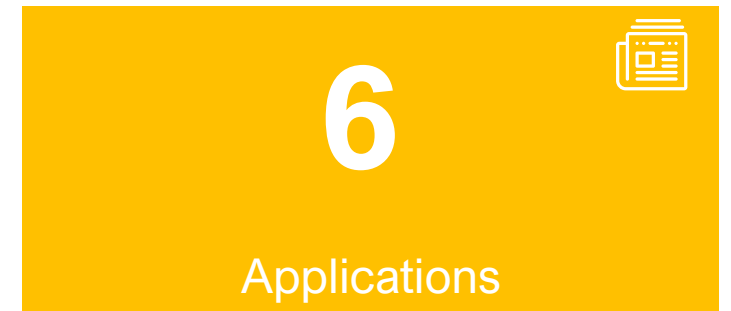
Expérience client en libre service



Expérience d'un téléconseiller



Journée Type d'un conseiller de clientèle dans un centre de services



20% des demandes génèrent 80% du volume

Nature de l'appel	Nombre appel	Durée appel mn	Charge mn
Souscription contrat		11	
Resiliation de contrat		9	
Mensualisation, souscription, modification contrat		7	
Explication facture (frais, service,...)		13	
Programmation, modif, annulation de RDV		7	
Paiement de la facture		9	
Contestation donnees de consommation		8	
Etat d'avancement du reglement		9	
Info traitement dossier		12	
Info contrat,offre,modalites de paiement		7	
Modification administratives		5	
Prelevement souscription, modif, resil		12	

Quelles conséquences pour les acteurs ?



Des télé-conseillers sous tensions

- Activité routinière et tâches répétitives
- Epuisement dans la recherche d'informations
- Motivation des conseillers
- Absentéisme et démission
- Pauvreté des échanges



Des clients déçus

- Client déplore des temps d'attente pour se connecter
- Abandon d'appel
- Résiliation
- Pauvreté des échanges
- Mauvaise réputation



Des couts toujours plus élevés.

- Productivité des équipes
- Difficultés pour répondre à des pics d'activités
- Cout de recrutement et formation des conseillers
- Ventes croisées laborieuses perte opportunités de nouveau revenu.



Traitement d'une demande de Déménagement



FOURNISSEUR D'ENERGIE EUROPEEN

Défis à relever :

- Centre de contacts de + 800 téléconseillers
- Taux de rotation des téléconseillers élevé
- Applications & processus manuels complexes
- AHT trop élevé
- Impératif d'améliorer la satisfaction client

Description des étapes de traitement



1. Recherche du contrat
2. Vérification données client
3. Clôture du contrat
4. Validation de la demande de déménagement
5. Demande de la nouvelle adresse
6. Création d'une nouvelle référence client
7. Vérifications & mise à jour

Traitement avant automatisisation

+1500
déménagement /
Semaine

- Processus assez complexe
 - 2 systèmes seulement mais **+30 d'écrans**, nombreuses saisies et clics
 - Navigation complexe
 - Besoin de références croisées (CTRL-C/V)
 - Temps de traitement (AHT) : **de 7'30'' à 23' et +**
 - Ne prend pas en compte
 - ✓ Les exceptions de traitement (re-tentatives, etc.)
 - ✓ Les latences de certains traitements peuvent être bloquants
 - Les erreurs de saisie/manipulation sont fréquentes
 - Reprise/contrôle par batch ou manuel
 - Formation aux outils longue & complexe à mettre en place (**2 mois**)
- Traitement lors du Wrap-up call

1 Traitement avant automatisation

Recherche du contrat (grâce au N° de contrat)

3 écrans
10 clics
3 saisies

The screenshot displays the SAP CRM web interface. At the top, there's a navigation bar with buttons like 'Accept', 'Hold', 'Retrieve', etc. Below that, the 'SAP CRM' logo is visible. The main content area is titled 'Identification' and contains a 'Search for Business Partner' form. The form has several input fields: 'Last Name / First Name', 'Organisation Name / Account ID', 'Bld Num / Street', 'Town', 'Country / Post Code', 'Country' (with a dropdown menu showing 'GB' and 'United Kingdom'), 'Telephone Number', and 'E-Mail Address'. A 'Business Agreement ID' field is highlighted with a red box. Below the form, there are buttons for 'Search', 'Create Person', and 'More'. The 'Results List' section shows a table with columns 'Object', 'ID1', and 'Description', and a message 'No result found'.

1. Connexion à SAP CRM (web IC)
2. L'agent demande le Numéro de contrat (BA) au téléphone
3. Puis clique sur Search



Si rien en retour, redemande au client ses informations

2

Traitement avant automatisation

Vérification données client

2 écrans
5 clics
1 saisie

The screenshot shows a CRM form with two main sections: 'Contact Person' and 'Account Details'. The 'Contact Person' section includes fields for Title (dropdown), First Name/Last Name (text), Department (dropdown), and Function (dropdown). The 'Account Details' section includes fields for Title (dropdown, currently set to 'Mr'), Name / Account ID (text, with a red box highlighting the second part), Address Free Text (text), and Sub Bid / Bid Name (text).

1. Ouvre un écran de recherche
2. L'agent demande au client son nom (a des fins de vérification)
3. Puis valide

2 Traitement avant automatisatisation

Vérification des données client

1. L'agent clique sur le carré bleu (à gauche)
2. L'adresse du contrat/client est affichée à droite
3. L'agent vérifie auprès du client si c'est bien son adresse (demande CP) ?

2 écrans
4 clics
0 saisies

The screenshot shows a software interface with two main panels. The left panel, titled 'Environment', contains a table with columns 'Object', 'ID1', 'Description', and 'ID2'. A blue square highlights the first row, which is 'Connection Object'. Below the table, there are icons for 'Connection Object' and 'Premise'. The right panel, titled 'Connection Object', contains a form with various fields: 'No. Premises' (1), 'No. #PoD's' (3), 'Address Free Text', 'Comments', 'Sub Bld/Bld Name', 'Bld Num / Thor / Street', 'Locality / District / Town', 'County/Post Code', and 'Country / PO Box / DPS' (GB). Several fields in the form are highlighted with red boxes, indicating they are the focus of the verification step.



1. Vérification si il y a de nouvelles informations
2. Récupération du code client **CTRL-C**



Retour à l'étape précédente ...

3

Traitement avant automatisation

Validation de la demande de déménagement

4 écrans
7 clics
0 saisies



1. Retrouve le contrat avec un statut « live »
2. Récupère le N° de contrat
3. Vérifie les informations avec le client
4. Clique sur « End Contract »

Contract Management

Search Clear Contracts for account Contracts for premise Contracts for business agreement Maximum Number of Results 100

Premise is
Account ID is

Contracts

Risk Class

Division	Contract	Product	Status	Start date	End date	Sold-to party	Contract End Reas...
Electricity		ERC2_BLU_E_PROTECTION_JUL2019	Live	01.08.2018	31.07.2019		
Gas		GRC1_BLU_E_PROTECTION_JUL2019	Live	01.08.2018	31.07.2019		

New Contracts Move To Other Premise **End Contracts** Change Contracts Create Quotation Create Service Order Roll In Debt Account Balance



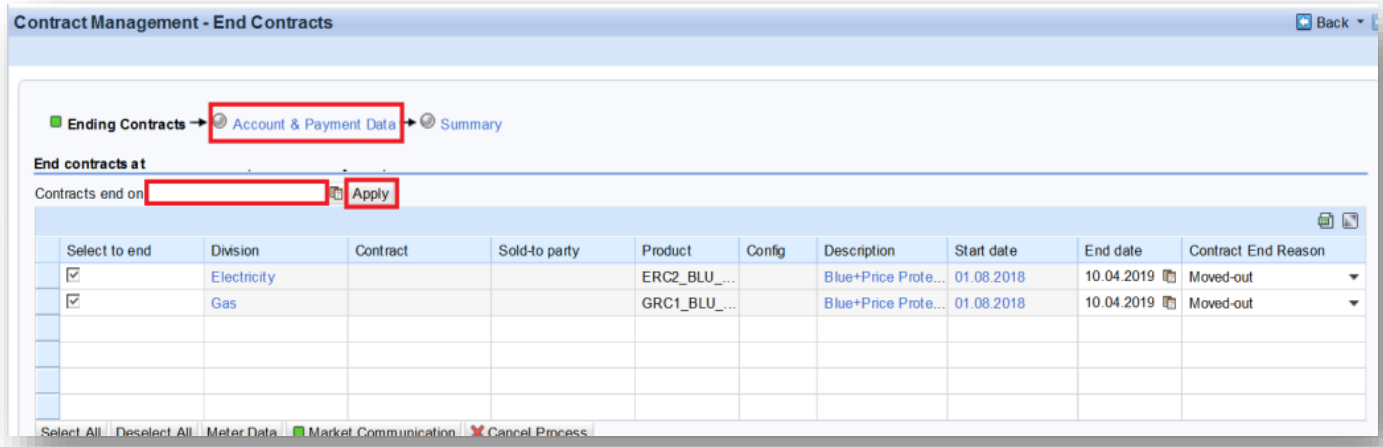
Si aucun contrat n'est « live » le Téléconseiller rajoute un commentaire.

4

Traitement avant automatisation

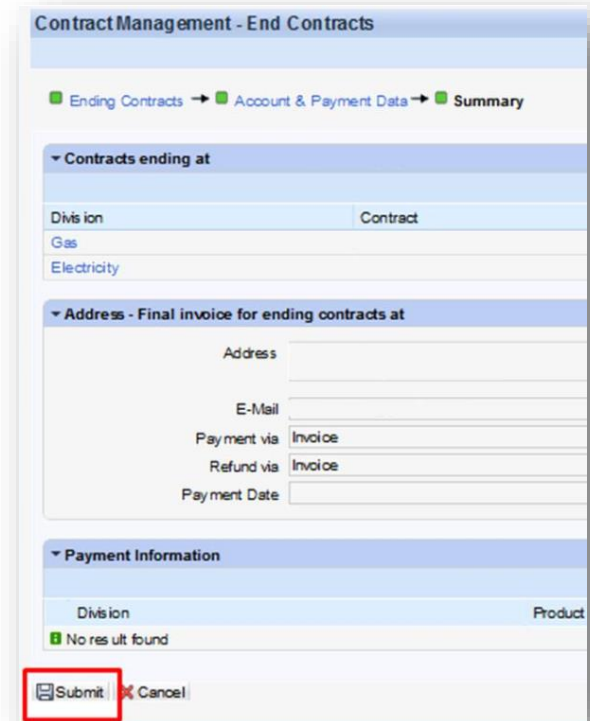
Clôture du contrat

5 écrans
10 clics
0 saisies



1. Sélectionne les contrats à clôturer
2. Précise la date de clôture (demande client)
3. Clique sur Apply

1. Clique sur « Account & Payment Data »
2. Sélectionne « summary »
3. Soumet pour facturation de clôture



4

Traitement avant automatisation

Clôture du contrat

2 écrans
4 clics
0 saisies

Contract Management

Contract management process was successfully completed.

Search Clear Contracts for account Contracts for premise Contracts for business agreement Maximum Number of Results 100

Account ID is

Premise is

Contracts

Division	Contract	Sold-to party	Product	Product Name	Status	Start date	End date	Contract Reason	Channel	PED	C
Gas			GRC1_BLU_E_PROTE...	Blue+Price Protection Apr20	Contract Ended	05.04.2019	05.04.2019	Product Change - ...	Telesales - Inbound	Unspecified	M
Electricity			ERC1_BLU_E_PROTEC...	Blue+Price Protection Apr20	Contract Ended	05.04.2019	05.04.2019	Product Change - ...	Telesales - Inbound	Unspecified	M

New Contracts Move To Other Premise End Contracts Change Contracts Create Quotation Create Service Order Roll In Debt Account Balance



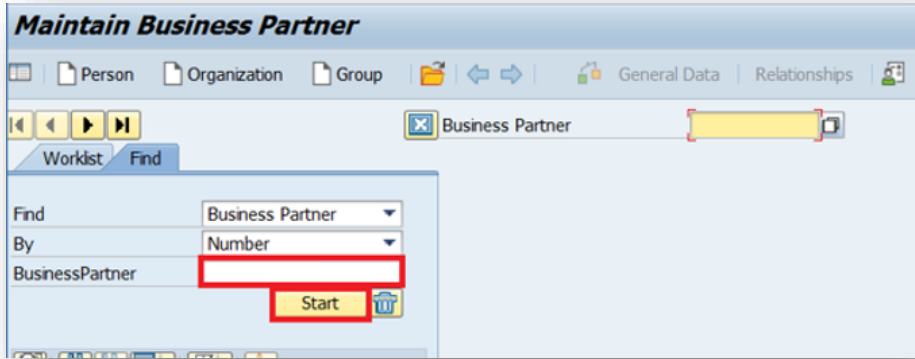
Attention, si le status n'est pas changé en « Contract Ended » ... il faut recommencer la manipulation dans au moins 20 min !

5

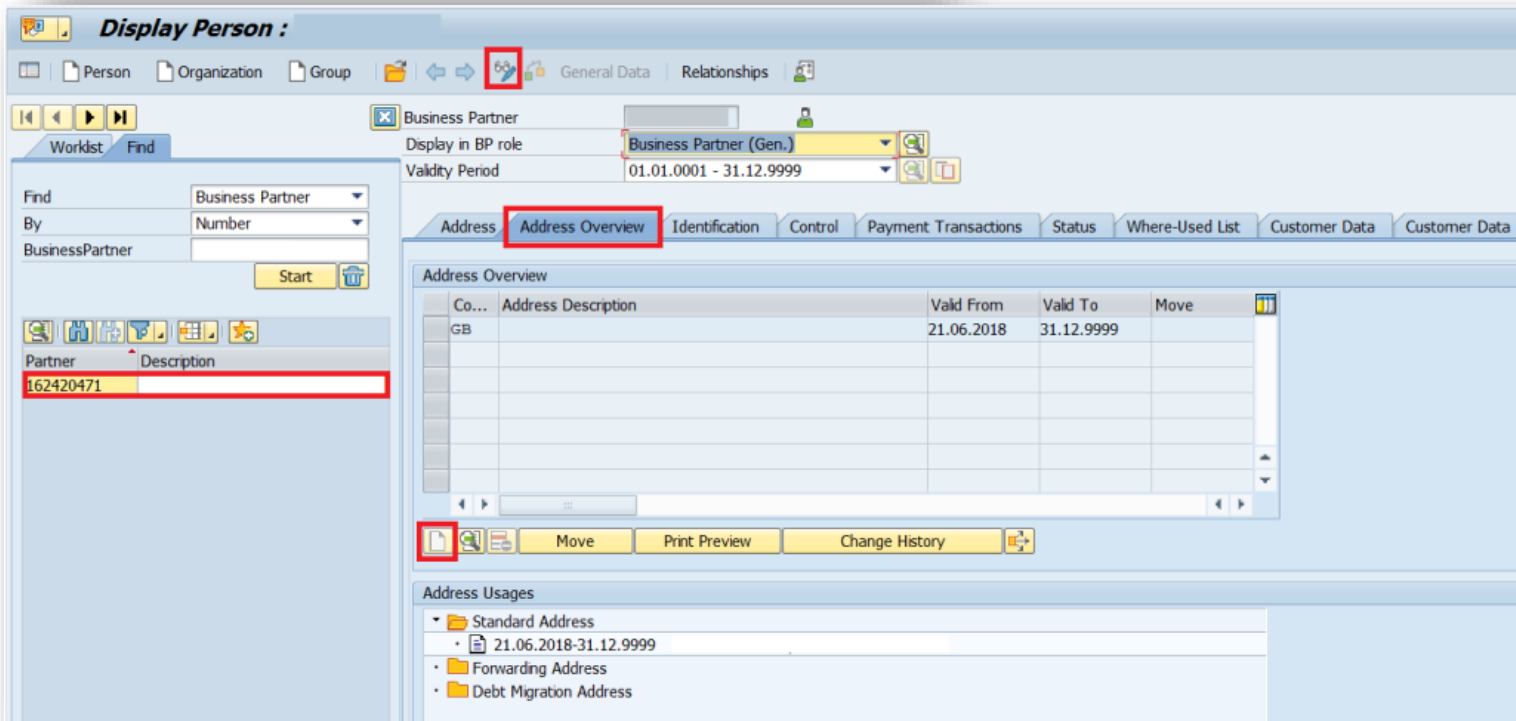
Traitement avant automatisation

Nouvelle adresse

8 écrans
15 clics
10 saisies



1. Nouvelle Connexion SAP (autre instance)
2. Saisie transaction BP
3. Saisie Code client (B.P.) → **CTRL-V**



1. Sélectionne Address Overview
2. Clique sur New
3. Ajoute la nouvelle adresse

6

Traitement avant automatisisation

Nouvelle référence

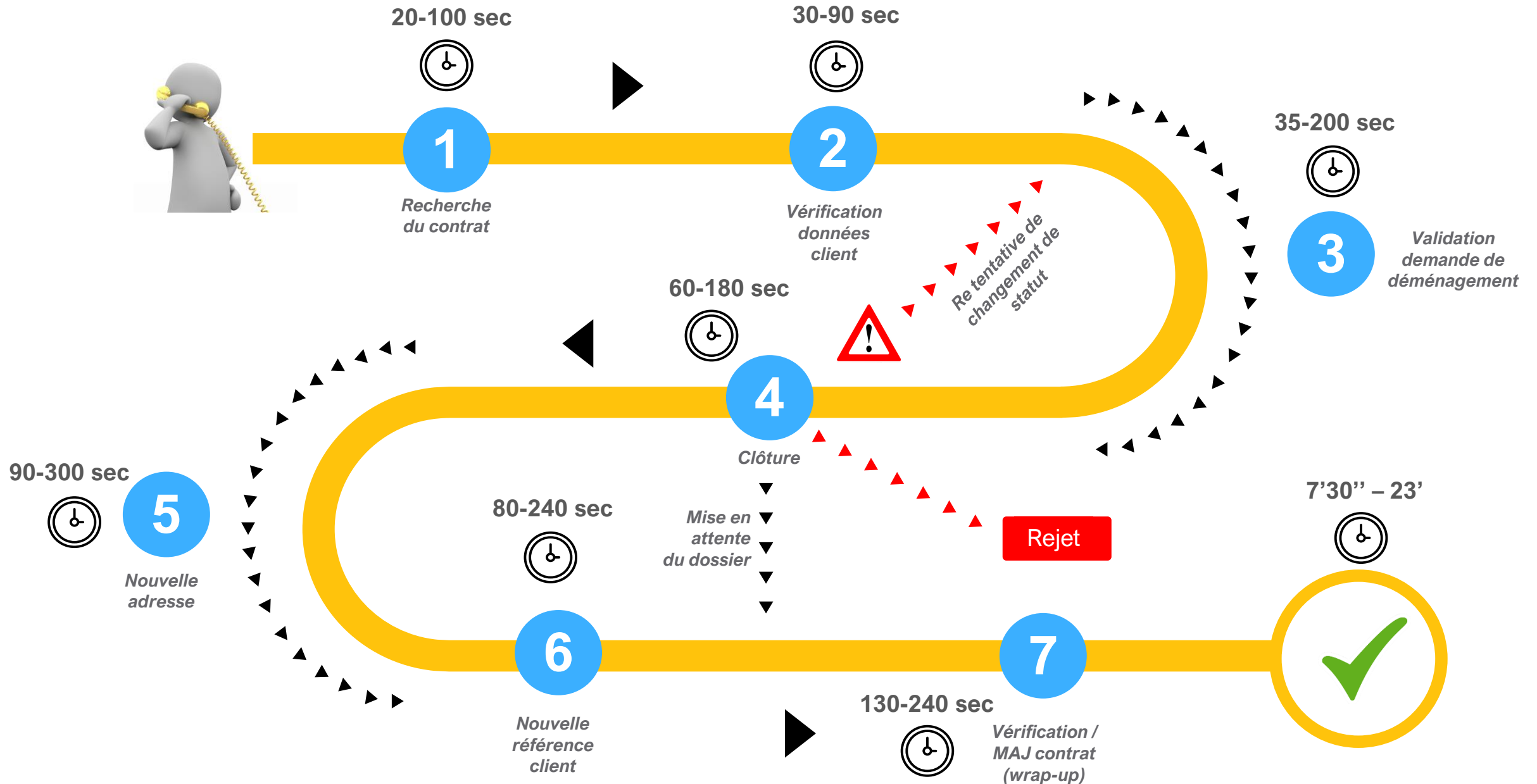
4 écrans
8 clics
23 saisies

1. Connexion à SAP CRM (web IC)
2. Cliquez sur « Create Person »
3. Précisez les informations client (redemande au client)
4. Précisez le code client (BP)

The screenshot shows the SAP CRM web interface. At the top, there's a navigation bar with buttons like 'Accept', 'Hold', 'Retrieve', etc. Below that, the 'SAP CRM' logo is visible. The main area is titled 'Identification' and contains two search sections: 'Search for Business Partner' and 'Search for Premise'. The 'Search for Business Partner' section has several input fields for 'Last Name / First Name', 'Organisation Name / Account ID', 'Bld Num / Street', 'Town', 'County / Post Code', 'Country' (with 'GB' selected), and 'Telephone Number'. There are also buttons for 'Search', 'Clear', and 'Premise+1POD'. At the bottom of this section, the 'Create Person' button is highlighted with a red box. Below the search sections, there's a 'Results List' area showing 'Object' and 'No result found'.

The screenshot shows the SAP CRM web interface displaying the results of a search. At the top, there's a 'Back' button. Below that, there are two confirmation messages: 'Premise was confirmed' and 'Business partner was confirmed', both with green information icons. To the right of these messages, it says '2 Message'. Below the messages, there's a section for 'Account 104008435' with a 'More Fields' link. Underneath, there's a 'Contact Person' section with fields for 'Title', 'First Name/Last Name', 'Department', and 'Function'. To the right of this section, there's a 'Premise' section with an 'Address 1' field and buttons for 'Confirm', 'Unconfirm', and 'New Search'. The 'Premise' section is highlighted with a red box.

En résumé ...



Quelles options ?

Objectifs

- Appropriation rapide
- Diminution du taux d'erreur
- Réduction du temps de traitement
- Ouverture possible & facile à d'autres processus

Contraintes

- Facilité d'implémentation (Agilité)
- Non intrusivité dans le SI / capitalisation de l'existant

Pistes étudiées

- Refonte des applications du Centre de contacts
- Amélioration des applications du Backoffice
- Utilisation d'API / casser les silos
- Automatisation
- Ajout de SVI
- Ajout de parcours de déviation

blueprism®

AUTOMATISATION ...



Mise en œuvre

- Pilote Réalisé en 3 semaines
- Evaluation en 3 semaines par les téléconseillers
- Etapes clés du projet
 - Etude en détail du processus
 - Extractions des différentes branches
 - Extraction de la branche la plus « automatisable »
 - env. 75% des cas de figures
 - Simplification & Automatisation de cette branche
 - « Re-design » du processus
 - Regroupement des demandes en amont (Code client, etc.)
 - Automatisation des autres tâches en mode batch (exceptions, attentes de +20min, etc.)

Home - Move Out

START

Outstanding Actions

Done Actions

Search action

Order by Created At

Order: Desc

Home - Move Out Form



6718293514562

Contract Account Number



START PROCESS

Home - Move Out

START

Outstanding Actions

Done Actions

Search action

Order by Created At

Order: Desc

Get Customer Data: 6718293514562 

0/1 done

Customer Data Captured / 10:26:11

Home - Move Out - Customer Data 

Live

Account Status

QWERT123

Business Partner

Customer Details

MR

Customer Title

CARTER

Customer Last Name

BL12 7RE

Customer Post Code

Account Details

QW12233

MPAN

PO11234

MPRN

ECN1262

Electricity Contract Number

LIVE

Electricity Contract Status

CCN21551

LIVE

1/1 done

Customer Data Captured / 10:26:30

MR

Customer Title

CARTER

Customer Last Name

BL12 7RE

Customer Post Code

Account Details

QW12233

MPAN

ECN1262

Electricity Contract Number

GCN21651

Gas Contract Number

Correct Customer?

Is this the correct customer? *

 Yes No

Gas Meter Read

Electricity Meter Read (2) - Optional

JAN 2020 ▾

< >

Mo Tu We Th Fr Sa Su

JAN

		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Date *

Move Out Date

Electricity Meter Read (1)

COMPLETE MOVE OUT

Home - Move Out

START

Outstanding Actions

Done Actions

Search action

Order by Created At

Order: Desc

Complete Move Out: 67102352712635

1/7 done

Checking Installment Plan / 10:26:58

Forwarding Address: 67102352712635

1/1 done

Capture Forwarding Address / 10:26:54

Home - Move Out - Capture Forwarding Address

Would you like to add a forwarding address now? *



Yes



No

Next Action


SKIP FORWARDING ADDRESS


START


Outstanding Actions Done Actions

Search action

Order by Created At **Order: Desc**

Create New Customer: 67102352712635 
1/1 done
Complete New Customer Form / 10:27:17

Complete Move Out: 67102352712635 
3/7 done
End Contracts process started / 10:27:17

Forwarding Address: 67102352712635 
1/1 done
Capture Forwarding Address / 10:26:54

Home - Move Out - Capture Forwarding Address

Would you like to add a forwarding address now? *

Yes No

Forwarding Address

<input type="text" value="64"/> <small>Building Number</small>	<input type="text" value=""/> <small>Building Name</small>	<input type="text" value="Letsbe Avenue"/> <small>Street</small>
<input type="text" value="Norwich"/> <small>City</small>	<input type="text" value="NR1 7ES"/> <small>Post Code</small>	<input type="text" value="United Kingdom"/> <small>Country</small> 

Next Action

ADD FORWARDING ADDRESS 

[START](#)

Outstanding Actions


Done Actions

Search action

[Order by Created At](#)[Order: Desc](#)Create New Customer: 67102352712635 


1/1 done

Complete New Customer Form / 10:27:17

Create Final Bill: 67102352712635 

6/7 done

Final Bill successfully generated / 10:27:51

Forwarding Address: 67102352712635 

1/1 done

Capture Forwarding Address / 10:26:54

Home - Move Out - Create New Customer

Would you like to add a New Customer now? *

 Yes No

New Customer

Mr

New Customer Title

Bruce

New Customer First Name

Forsythe

New Customer Surname

07153672727

New Customer Telephone

brucies@priceisright

New Customer Email Address

[CREATE NEW CUSTOMER](#)

START

Outstanding Actions

Done Actions

Search action


Order by Created At

Order: Desc

Complete New Customer: 67102352712635 

1/1 done

Successfully Added / 10:28:13

Forwarding Address: 67102352712635 

1/1 done

Successfully Updated / 10:28:07

Complete Move Out: 67102352712635 

7/7 done

Balance: / 10:28:03

Home - Move Out - Installment Plan Check Completed 

Home - Move Out - Invoices & Bills Check Completed

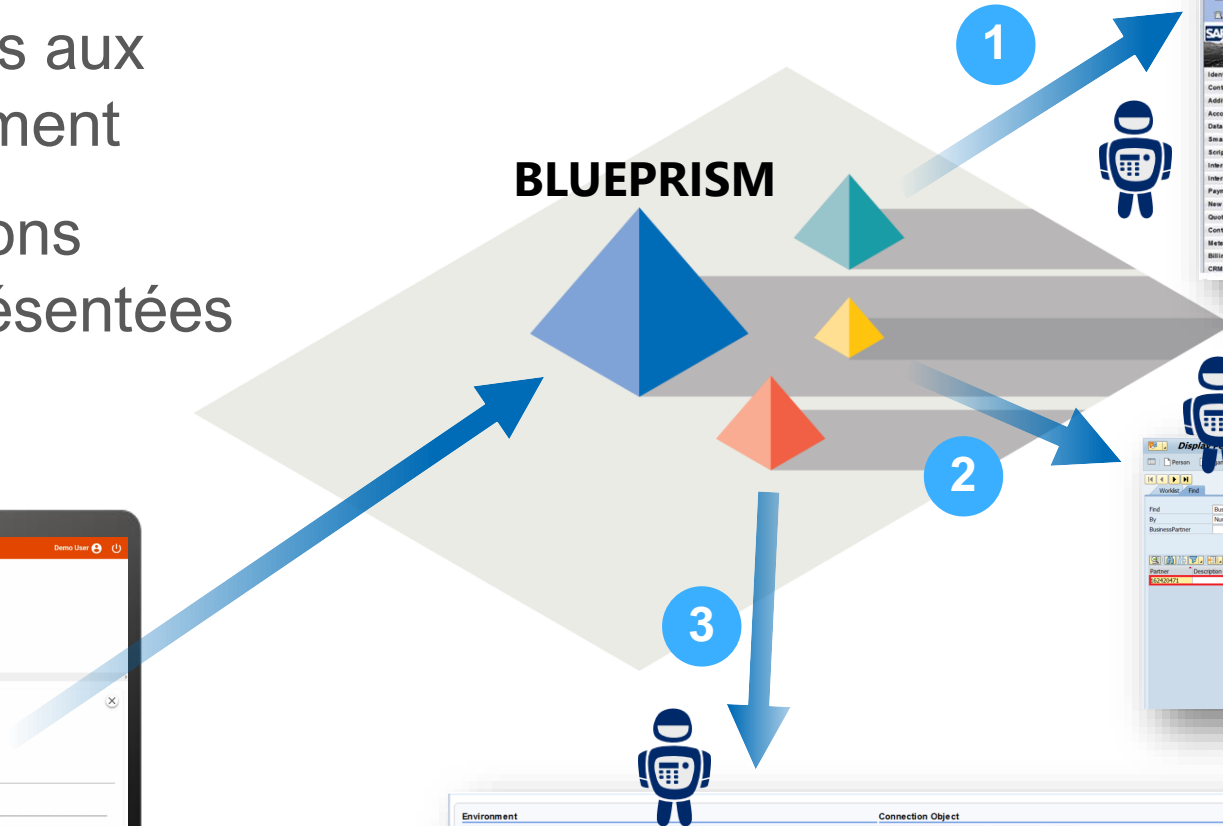
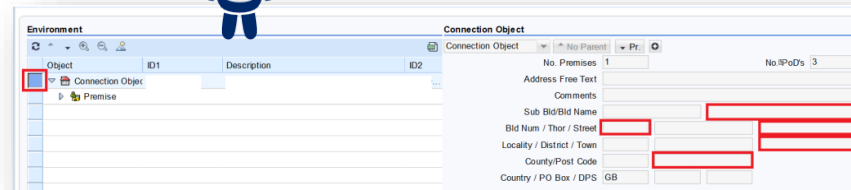
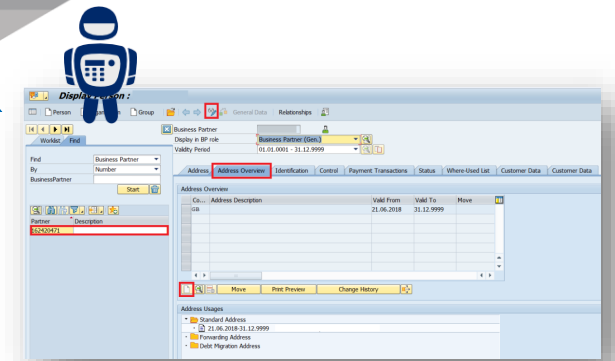
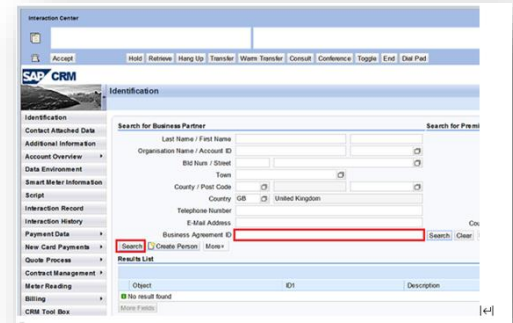
Home - Move Out - Meter Read Orders Suppression Completed

Home - Move Out - End Contracts (Completed) 

Home - Move Out - Final Reads Updated

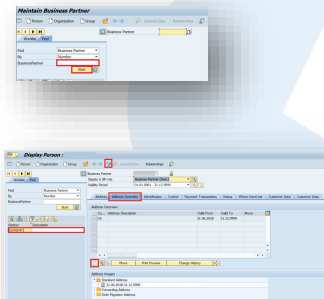
- L'agent n'accède plus aux applications directement
- Seules les informations nécessaires sont présentées
- Processus guidé

BLUEPRISM



Besoins opérationnels : Un portail d'accès globalisé

Traitement de la demande de déménagement initiée par l'agent



Traçabilité des actions effectuées par l'agent + reste à traiter sur le dossier

Action lancée Selon le contexte



Action lancée Selon le contexte



Bilan après 4 mois



Réduction
de l'**AHT**
de **63%**



SATISFACTION

Considérablement améliorée (rapidité de réponse, questions et collecte d'informations réduites)



TELECONSEILLER

Beaucoup moins de saisie

+ dialogue client / **opportunités cross/up-Sell**



EMPLOYE

Engagement amélioré

2 mois de formation et de supervision réduits à **4-6 jours**.

Meilleure attrition (Gain de coûts de recrutement/formation)



EFFICACITE

Meilleure gestion de la charge de travail pour permettre au personnel de travailler sur la valeur ajoutée

Suppression de contrats d'externalisation coûteux (gain en cohérence).



IT

Meilleure exploitation du parc existant, Risque d'intégration quasi-nul

+ temps pour transformer le SI,
+ agilité

blueprism[®]

A Digital Workforce for Every Enterprise



RÉPONDEZ À NOTRE QUESTIONNAIRE

DURÉE DE 30 SEC À 1 MIN



TRÈS SATISFAISANT



MOYENNEMENT SATISFAISANT



PEU SATISFAISANT

●● Merci

Le thème du prochain webinaire sera : **Comment l'intelligence artificielle permet de garantir une meilleure qualité de service ?**

Rendez-vous au prochain Webinaire

20 Avril

11h-11h45