

« Suite à notre expansion, il était nécessaire et urgent de développer notre plateforme de service à la clientèle afin de réduire les interventions manuelles et d'augmenter la qualité du service »

Max De Proft

RESPONSABLE INTERNE DES VENTES ET
DU SUPPORT CHEZ SEPTENTRIO



AUTOMATION RÉDUIT LES CAS DE CLIENTÈLE ABANDONNÉS À 0% !

Septentrio conçoit, fabrique et commercialise des récepteurs GPS/GNSS de haute précision pour des applications nécessitant une précision au centimètre et au décimètre, même dans des conditions difficiles. En mettant l'accent sur la recherche et le développement pour fournir des récepteurs GPS/GNSS de pointe, Septentrio est rapidement devenu un acteur mondial de la technologie de pointe. Très vite, ils ont ressenti le besoin d'améliorer leur service à la clientèle pour répondre à la demande croissante.



Conseil stratégique

Scalefactory a commencé le projet en se rendant sur place pour y passer une journée entière. Ils ont observé le fonctionnement du service clientèle et ont discuté avec différents membres du personnel. « L'observation des processus quotidiens au sein d'une entreprise est beaucoup plus enrichissante qu'on pourrait penser. La pratique quotidienne des acteurs de terrain apporte souvent beaucoup plus d'informations que les tableaux de bord ou les rapports, explique Stijn Wijndaele, enterprising partner chez Scalefactory, **notre priorité est toujours de chercher des améliorations à court**

et à long terme. Les entreprises sont souvent conscientes des problèmes à court terme, qui sont souvent la raison principale pour laquelle elles nous contactent. Mais les avantages à long terme les surprennent souvent. »

« Ça a été une révélation de voir comment Scale Factory a partagé son savoir-faire et ses idées avec ouverture et transparence, pour ensuite les concrétiser en objectifs clairs et mesurables à court et à long terme. »

Conception, Réalisation et Validation

La gestion d'un service client global ajoute un niveau de complexité supplémentaire à l'organisation. Les tickets des clients sont souvent résolus par différents agents ayant différents niveaux d'expertise. Comme ils doivent toujours être disponibles, ils ont moins de temps pour les améliorations structurelles. Dans les entreprises de pointe, les produits ou services offerts sont en constante évolution. En plus, l'information passe

dans les deux sens : du client à l'entreprise et vice-versa. De ce fait, des informations cruciales sont souvent perdues lors du service au client. Par conséquent, les entreprises ont recours à certains outils pour optimiser les flux de travail. Cependant, lorsque ceux-ci ne sont pas alignés et que le transfert est fait manuellement, tous ces outils perdent rapidement leurs avantages initiaux.

« Dans les entreprises innovantes comme Septentrio, on voit souvent que les connaissances des employés se développent en différents types d'expertise, ce qui représente un grand avantage. En même temps, ça représente un défi supplémentaire si on essaie de résoudre rapidement les tickets des clients, car tous ces experts ne sont pas toujours immédiatement disponibles. De plus, si cette connaissance reste limitée à une seule personne, il est impossible de développer le service à la clientèle. »

Stijn, enterprising partner chez Scalefactory

En analysant tous ces problèmes sur le terrain et en identifiant leurs origines, Scalefactory a pu établir un processus détaillé qui a permis d'identifier le gâchis et de montrer comment certaines améliorations pourraient améliorer les ICP. Dans le cas de Septentrio, la mise en relation et l'automatisation des flux d'information ont permis de réduire le temps passé à traiter un ticket, grâce aux informations préremplies, à l'historique du client, à l'historique du service après-vente, etc. Cependant, le principal gain à long terme provient du partage de toutes les connaissances acquises lors de la gestion des tickets. En combinant de manière proactive cette information avec toutes les informations disponibles en interne, le service client peut se développer en une équipe multi-compétente et autogérée.

« Nous avons proposé la mise en place d'un service d'assistance où toutes les informations essentielles sont enregistrées et indexées afin qu'elles soient accessibles à tout le monde. Si on y ajoute une approche différente de la gestion des tickets (passage d'un système « push » à un système « pull »), on pourra économiser beaucoup d'argent à long terme. »

Scalefactory a discuté de toutes les solutions et de tous les scénarios possibles avec Septentrio et a établi une liste d'améliorations en conséquence.

Sur la base des retours d'information reçus, un plan de mise en œuvre par étapes a été établi, permettant de livrer le plus rapidement possible toute solution autonome et dont les résultats positifs sont rapidement apparus lors du feedback hebdomadaire.

Le nombre de tickets perdus lors du traitement a été **réduit à 0%.**

Le temps consacré à l'attribution des dossiers a été **réduit de 90%.**

Le temps de traitement du dossier a été **réduit de 10%.**




Support

« Changer les flux de travail est une chose, mais changer la façon dont les tickets sont traités et le fait de demander aux gens de passer plus de temps à construire et gérer une base de données, c'est quelque chose de tout à fait différent. Nous avons sensibilisé la direction et tous les gestionnaires de projet en leur faisant comprendre les avantages à long terme de ce processus et nous allons bien sûr suivre de près les résultats. »

Les connaissances de base en matière de service à la clientèle de Septentrio ne cesseront de se développer. Il en résultera une meilleure expérience client et il sera également possible de servir plus de clients sans compromettre la qualité du service. En plus, Scalefactory reste le partenaire technique de confiance pour améliorer les processus ou développer de nouveaux outils.

Outils utilisés :





Amélioration de la productivité en réduisant le temps passé au traitement manuel des tickets des clients.

Automatisation et intégration de toutes les plateformes existantes pour rendre toutes les informations accessibles à tous à tout moment.

Mise à disposition de la direction et du personnel de tableaux de bord de suivi modernes.

Offrir aux clients un accès direct au savoir-faire et proposer des solutions connues au moyen d'un portail d'information.

« Il y a de nombreuses façons de résoudre un problème. Avec un projet de cette taille, on se heurtera donc inévitablement à certaines réticences à un moment donné. Grâce à l'ouverture dont a fait preuve Scalefactory et grâce à leur capacité à communiquer en toute transparence, nous sommes maintenant tous entièrement convaincus de la nécessité de cette transformation et nous en constatons les résultats au quotidien. »

