

Nouveau ! Evoleon SC, un portail web de diffusion de l'expertise vers les centres d'appel

Sereneo, éditeur de logiciels spécialisé dans la gestion du savoir-faire des entreprises, a enrichi son offre Evoleon actuelle avec le déploiement d'une solution dédiée au **service client**, qui permet aux opérationnels de monter en compétence sans formation.

Le KHM, une approche novatrice

Par son approche, **EVOLEON SC de Sereneo** devient l'outil incontournable d'un service client dont la mission est d'assurer une assistance téléphonique. Cette offre produit s'inscrit dans une démarche de **KHM** (*Know-How Management ou gestion du savoir-faire*) qui permet de formaliser le savoir-faire pour le valoriser. A l'opposé du KM dont les fonctionnalités restent limitées et statiques, le KHM permet la capitalisation d'un savoir dynamique et évolutif puis assure sa diffusion instantanée. L'utilisateur reçoit l'information dont il a besoin pour l'assister à chaque instant du déroulement des processus, sans devoir aller la chercher ni même avoir la connaissance préalable de son existence.

Un savoir-faire matérialisé sous forme d'une base de données

Le savoir-faire métier collecté dans Evoleon devient **une base de données** facilement exploitable et diffusable via l'intranet de l'entreprise à tous les collaborateurs. Grâce au module d'édition documentaire intégré à EVOLEON SC, les téléconseillers ont à leur disposition un portail personnalisé au format HTML.

Ce portail illustré déroule les processus définis par les experts et permet à tout moment de récupérer ou de transmettre de l'information collectée durant le processus aux outils de gestion de l'entreprise. (CRM, ERP, etc.)

Une utilisation souple et simple

L'utilisation de ce portail par les téléconseillers ne nécessite **aucune connaissance particulière** en informatique ni dans aucun autre domaine métier particulier.

Le portail que le téléconseiller va dérouler et visualiser, représenté de façon claire et concrète par des illustrations, des documents techniques, des films, va lui permettre de répondre rapidement et précisément aux questions posées par le client. En suivant le déroulement du portail pas à pas et en choisissant chaque option du processus avec le client, il va pouvoir le guider sans erreur et sans tâtonnement vers la solution recherchée.

Un bénéfice immédiatement mesurable

Les téléconseillers sont opérationnels immédiatement sans formation. L'investissement de base se limite à la modélisation des processus métier par les experts et produit des résultats mesurables dès les premières heures du déploiement. Le taux de résolution des problèmes posés est accru tandis que la durée moyenne de traitement des appels baisse significativement : le taux de satisfaction client augmente parallèlement à la baisse du coût de traitement des appels et

l'entreprise accroît sa rentabilité, sa crédibilité et sa notoriété auprès de ses clients.

Le R.O.I. d'un client satisfait

Séduite par cette solution KHM, la société NES (NATIONAL ELECTRONIQUE SERVICE), spécialisée dans la logistique de produits électroniques, a choisi Evoleon SC pour assurer l'assistance téléphonique de son service après-vente.

En moins de 3 mois d'utilisation du portail d'assistance client, NES a constaté une réduction 40 % de la DMT (durée moyenne de traitement) ce qui a permis une réduction significative des coûts de fonctionnement. Une augmentation du volume d'affaires de l'ordre de 25 %, aurait dû provoquer l'augmentation mathématique du retour des matériels défectueux du même pourcentage. L'utilisation du portail Evoleon a permis d'augmenter le taux de résolution des pannes en ligne et ainsi de diminuer au contraire de 12% le nombre de retour de matériels injustifié par rapport au nombre antérieurement constaté.

A propos de Sereneo

Sereneo est un éditeur innovant de solutions de gestion du savoir-faire des entreprises. Son offre logicielle, Evoleon, concrétise une nouvelle réalité : le KHM (Know-How Management ou gestion du savoir-faire) qui permet la capitalisation des processus de l'entreprise, savoir dynamique et évolutif, et en assure la diffusion vers l'utilisateur au bon moment, sans qu'il doive aller la chercher ni même avoir la connaissance préalable de son existence. La solution phare de l'éditeur, Sereneo Evoleon, s'appuie sur le langage des utilisateurs et des procédures complétées d'illustrations compréhensibles par tous pour fiabiliser et systématiser le dialogue entre le métier et les équipes techniques, entre les experts en organisation et les utilisateurs de terrain.

Sereneo propose 3 solutions packagées autour de cet outil : Evoleon SC, dédiée au service client, Evoleon EB, dédiée à la maîtrise d'ouvrage informatique, Evoleon AQ, dédiée à la normalisation et l'assurance qualité.

Créée en 2002, Sereneo est soutenue par l'ENST (Ecole Normale Supérieure des Télécommunications), et l'ANVAR et le Ministère de la Recherche (lauréat du concours 2001 d'aide à la création d'entreprises de technologies innovantes).