

Comment optimiser la qualité du suivi des incidents d'un centre d'appels, avec une base de connaissance ?

1. Le contexte

Avec plus de 9 000 magasins, le groupe Casino est l'un des premiers acteurs français de la distribution. Il regroupe plusieurs enseignes comme Géant, Casino supermarchés, Casino Cafétéria, Monoprix, Franprix / Leaderprice, ainsi que des enseignes de proximités. Le groupe Casino est également présent dans quatorze pays notamment Hollande, Pologne, États-Unis, Mexique, Argentine, Uruguay, Venezuela, Colombie, Brésil, Thaïlande, Taiwan....

Il y a plus de sept ans, la Direction des systèmes d'information a retenu la solution ARS Remedy de BMC Software comme outil unique de suivi des incidents au sein de son organisation. Par ailleurs, la DSI a entamé une réflexion autour des processus « ITIL » ce qui a conduit la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre à adapter la solution ARS Remedy afin de répondre à l'ensemble des process de service desk liés à cette méthodologie :

- Gestion des appels
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des changements
- Mise en œuvre d'une CMDB pour le référentiel des équipements
- Gestion de la connaissance transverse à l'ensemble des processus.

Trente techniciens assurent l'assistance de niveau 1, c'est-à-dire la prise d'appels, l'enregistrement et la résolution des incidents (objectif 75% de résolution au premier appel). Trois cents collaborateurs assurent le niveau 2 et le niveau d'expertise pour les incidents plus complexes en fonction de leur domaine de compétence. Dix huit mille tickets d'incidents par mois en moyenne sont actuellement enregistrés par les techniciens de premier niveau. En complément de cette application, la Direction des systèmes d'information a souhaité doter ses équipes d'un outil de gestion de bases de connaissance afin d'accroître la qualité de son service

2. Gestion de la connaissance

L'accès à une base connaissance regroupant l'ensemble des modes opératoires ou fiche de résolution est nécessaire dès lors que l'on traite une volumétrie importante d'incidents.

La Direction des systèmes d'information de Casino a fait développer par ses équipes informatiques un outil spécifique intégré à la solution ARS Remedy appelé « Base 3 Clics ». Il s'agit pour les opérateurs de retrouver la solution en parcourant une structure arborescente en fonction de la catégorie d'incidents.

Ce module nécessite une pratique quotidienne de plusieurs mois afin d'en connaître l'organisation et trouver rapidement la solution au problème posé. Cette approche n'était pas toujours compatible avec les réaffectations de personnel inhérentes aux activités des centres d'appels.

3. La solution AMI Knowledge Discovery

La solution retenue est celle proposée par la société Go Albert, AMI Knowledge Discovery qui a permis de répondre aux besoins de la Direction des systèmes d'information de Casino en proposant :



Qui ?

Groupe multiformat, le groupe Casino est l'un des leaders mondiaux du commerce alimentaire. Ses performances, en constante progression depuis plusieurs années et aujourd'hui supérieures à la moyenne du marché, sont le fruit d'un positionnement spécifique et de sa capacité à anticiper l'évolution des modes de vie et de consommation.

Pourquoi ?

Gérer une base de connaissance pour accroître de son service

- Trier, classer, conserver et diffuser cette connaissance.

Quoi ?

Knowledge Management.

Où ?

Modes opératoires et fiches résolutions.

Comment ?

AMI Knowledge Discovery, le logiciel de knowledge management d'AMI Software

+ LES RÉSULTATS CONSTATÉS

- Une amélioration sensible de la qualité et de la pertinence du service de résolution des incidents.
- Un gain de temps dans le traitement d'un ticket d'incident .
- Un accroissement du périmètre informationnel dans la recherche
- La possibilité pour un nouveau collaborateur d'être efficace.



AMI KNOWLEDGE DISCOVERY

est un logiciel de knowledge management permettant à un utilisateur de retrouver des informations textuelles (documents, mails, éléments de base de données, etc.) sans en connaître la localisation exacte, sur des sources internes ou externes.

Cette solution repose sur une technologie originale et brevetée, dite de « signature de documents », capable de distinguer l'essentiel de l'accessoire, dans un texte.

Rechercher, identifier, rapprocher, classer, extraire et naviguer sont les fonctions de base d'AMI Knowledge Discovery qui offre à un utilisateur, un très grand confort dans ses activités de recherche d'information. Ce logiciel de recherche et de capitalisation de l'information optimise la gestion du savoir, et le travail collaboratif.

➤ Un outil de recherche permettant l'accès aux solutions contenues dans la base « 3 clics » d'ARS Remedy, et aux modes opératoires stockés sous forme de fichiers Word attachés. Cet outil, de par la technologie qu'il exploite, est adapté au contexte opérationnel des centres d'appels en gérant les fautes de frappe, les acronymes fréquents et en étant capable de faire des rapprochements pertinents entre le problème posé et ceux déjà référencés.

➤ Une recherche de solutions dans l'historique des tickets d'incidents clos et résolus, permettant ainsi aux opérateurs de capitaliser sur l'expérience de l'ensemble des équipes.

➤ Une intégration complète avec la solution ARS : chaque opérateur a la possibilité d'utiliser le contenu du champ description du problème comme point d'entrée à la question posée dans AMI Knowledge Discovery sans ressaisie, ou bien poser sa question en langage courant avec tolérance aux fautes d'orthographe.

➤ Une interface spécifique au métier des collaborateurs des centres d'appels, qui leur permettent de visualiser et de choisir, sans perte de temps, la solution proposée par AMI Knowledge Discovery et adaptée au problème posé.

4. Bénéfices pour Casino

La solution AMI Knowledge Discovery a d'abord été mise en place auprès d'un groupe d'utilisateurs pilotes puis déployée à l'ensemble des opérateurs du niveau 1.

La solution a permis :

➤ Un accroissement du périmètre informationnel dans la recherche, notamment en indexant différents champs de la base ARS non accessibles à la base « 3 Clics »

➤ Une exploitation aisée pour les opérateurs qui posent leur question en langage courant. Un nouveau collaborateur peut être efficace très rapidement.

➤ Un gain de temps dans le traitement d'un ticket d'incident dont le temps moyen était de six minutes.

Une amélioration sensible de la qualité et de la pertinence du service rendu pour les utilisateurs finaux est aussi perceptible et fera l'objet d'une évaluation ultérieure.

5. Les évolutions potentielles

➤ Étendre l'utilisation d'AMI Knowledge Discovery aux techniciens de niveau 2 et experts.

➤ Accroître le nombre de sources connectées au système, en particulier des sources externes de fournisseurs qui proposent, à leurs clients dans le cadre de leur maintenance, des bases de connaissance en ligne.

➤ Optimiser la création des modes opératoires au sein de la base de connaissances avec le module Publish d'AMI Knowledge Discovery. Ce module permettra une gestion centralisée de ces données en proposant par exemple une prise en compte des métadonnées pour chaque document et un workflow éditorial.

POUR EN SAVOIR



<http://www.amisw.com/fr>

<http://intelligencecollective.blogspot.com>

http://twitter.com/ami_software