

# CUSTOMER SUPPORT 2.0

22 mai 2023



## AGENDA

1. Nouvelle organisation support
2. Customer Portal 2.0

# 1. NOUVELLE ORGANISATION SUPPORT

# PRINCIPAUX CHALLENGES

1

QUALITE



Langue / Communication  
Proximité  
Diagnostic  
Expertise de nos solutions

2

ADOPTION



Complexité  
Partage de connaissance /  
Documentation  
Bonnes pratiques

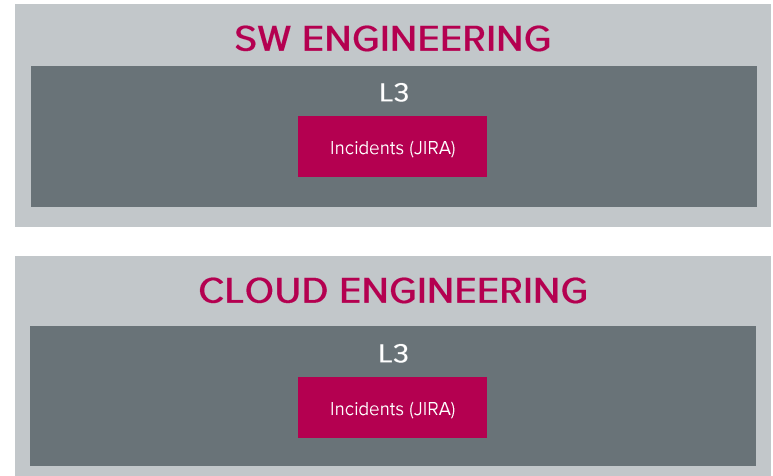
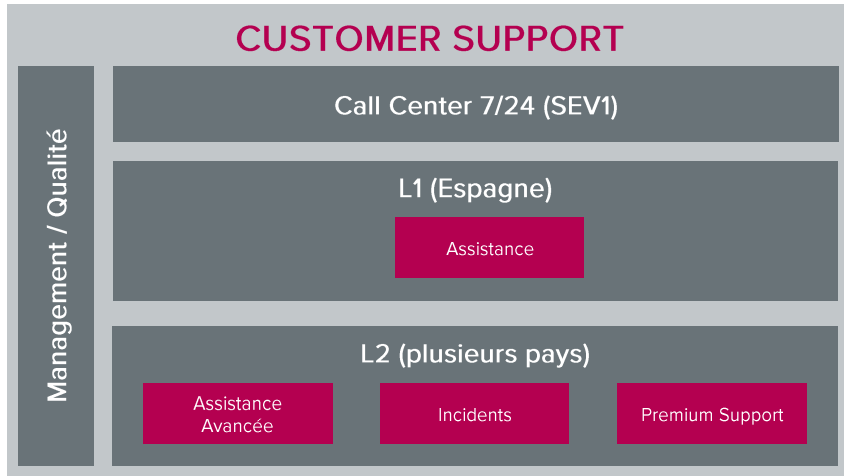
3

PERFORMANCE

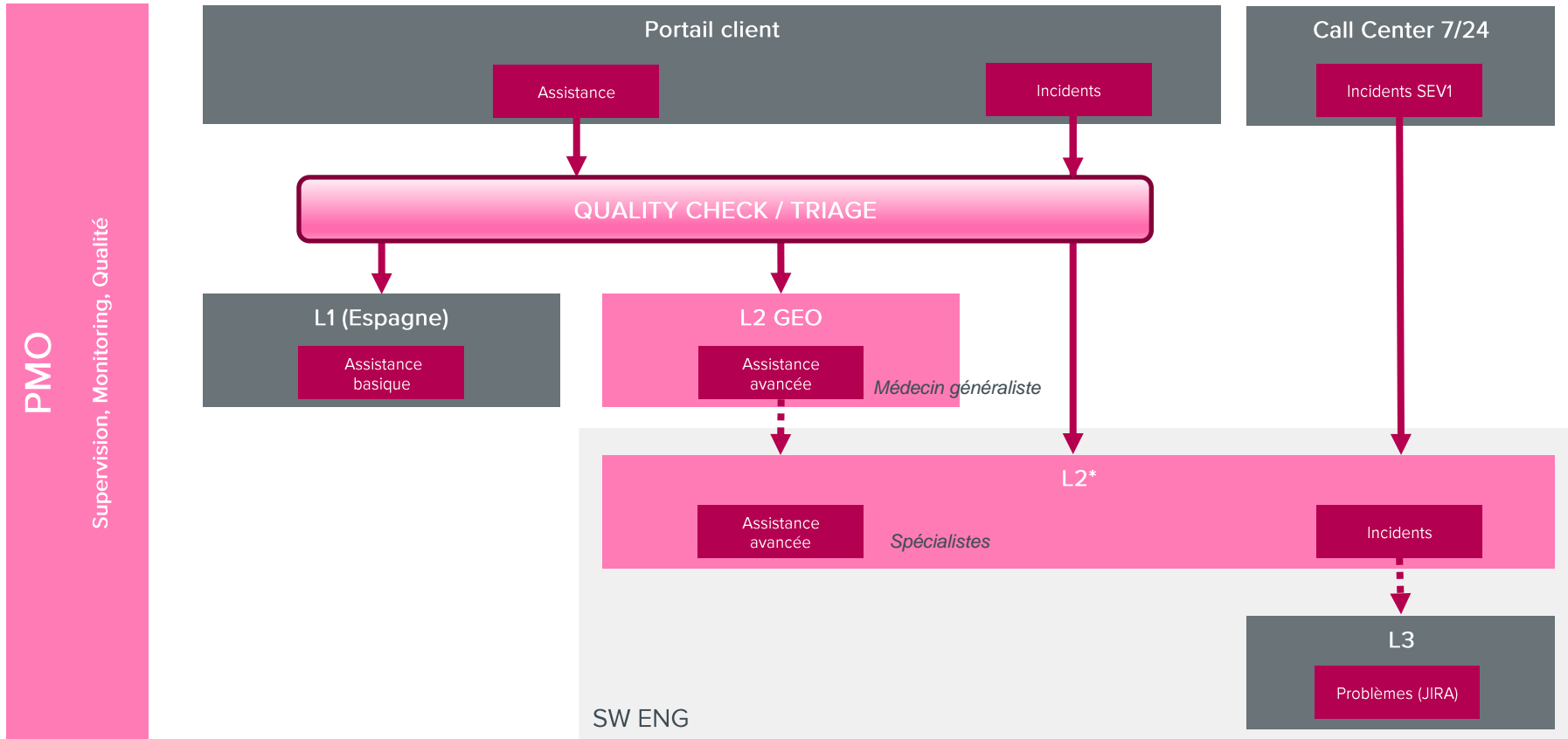


Temps de réponse / temps de  
résolution  
Ownership du ticket  
Collaboration

# ORGANISATION ACTUELLE



# NOUVELLE ORGANISATION



## 2. CUSTOMER PORTAL 2.0



# NOUVEL OUTIL SALESFORCE

## 1 QUALITE



Nouvel UX  
Gestion des sévérités  
dynamique  
Notifications clients

## 2 ADOPTION



Base de connaissance  
  
*Communauté en ligne (Juillet)*  
*Suggestions produit (Q4)*

## 3 PERFORMANCE

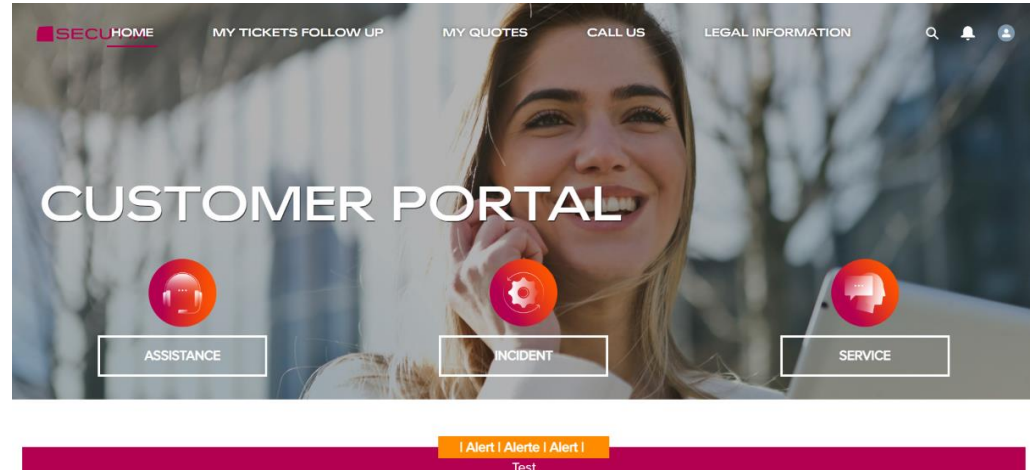


Nouveaux process (Norme ITIL)  
Intégration Jira  
Suivi de performance



## CUSTOMER PORTAL 2.0

- Connection
- Assistance / Incident Cases
  - Création
  - Vue
  - Interaction
  - Validation/rejet
  - Reporting
- Service
  - Création
  - Suivi
  - Validation de devis
  - Validation de service
- Info légales





## LES AMÉLIORATIONS POUR VOUS

- **Plus d'automatisation et de proactivité**
  - Un design plus claire pour remonter les problèmes
  - Une communication simplifiée autour des tickets
  - Rappel quand une action est en attente de votre côté sur un service (validation en préproduction, validation en production)
  - Règle de clôture automatique des incidents
  - Section dédiée dans le Customer Portal pour accepter et refuser les solutions proposées
  - Avoir la possibilité d'associer plusieurs documents en même temps



## LES AMÉLIORATIONS POUR VOUS

Une gestion plus précises de la sévérité en prenant en compte différents aspects :

- L'impact sur vos revenus
- L'impact sur votre image
- L'intégrité des données
- La sécurité des personnes
- Vos opérations
- L'urgence

| Problème                           | Contexte  | Sévérité |
|------------------------------------|---|----------|
| J'ai un TPE qui ne fonctionne pas  | Mon évènement est dans 10 jours et j'ai des TPE en backup | SEV3     |
| 50% de mes TPE ne fonctionnent pas | Mon évènement est dans 5 jours                            | SEV2     |
| Tous mes TPE ne fonctionnent pas   | Mon évènement est dans 3 heures                           | SEV1     |

# PLANNING

- Date de bascule visée : **1er juin**
- L'accès au portail client sera coupé pendant quelques heures
- Pendant cette période seul **les appels d'urgence** seront traités
- Quand le portail client sera de nouveau accessible un mail sera envoyé vous permettant d'accéder à la nouvelle plateforme et de récupérer votre mot de passe
- Tous vos tickets service, assistance et incident des 12 derniers mois seront migrés



# POUR VOUS AIDER DANS CETTE TRANSITION



- Un outil d'E-learning pour vous rappeler comment utiliser la plateforme
- Un email spécifique pour nous remonter les bugs éventuels
- Une page confluence avec toutes les informations utiles

# QUESTIONS