

## améliorer la relation client

pierre mariot \*

# base de connaissances

**Afin d'améliorer sa performance et son service vis-à-vis de ses clients ou de leurs adhérents, VPC Service Plus, qui assure la relation clientèle de plusieurs clubs, a capitalisé son savoir-faire dans une base de connaissances.**

VPC Service Plus assure la relation clientèle de plusieurs clubs, dont le Grand livre du mois (GLM), qui vend des livres par correspondance.

Répondre aux adhérents, prendre leurs commandes, traiter les incidents, gérer les éventuels contentieux avec tact... nécessitent un réel savoir-faire que VPC Service Plus a souhaité consolider en 2004 et faire vivre au travers d'une base de connaissances pour atteindre les objectifs suivants :

- gain de productivité par l'amélioration de la connaissance mise à disposition des opérateurs ;
- efficacité opérationnelle : améliorer la qualité de service et l'homogénéisation des traitements effectués indépendamment du récepteur de l'appel et du medium utilisé (téléphone, Internet, "chat"...).

### mise en œuvre et vie de la base

La base de connaissances, mise en place par la société Ardans au travers de l'outil Ardans Knowledge Maker, contient :

- une description de toutes les fonctions de la société avec la description des indicateurs, du savoir-faire et des procédures sous forme de fiches ;
- l'ensemble des documents utilisés pour le travail de chacun ;
- les outils ou l'accès aux outils de travail avec les fonctions d'aide associées ;
- les retours d'expérience des uns et des autres ;
- les suggestions d'améliorations.

L'accès aux connaissances se fait par différentes arborescences (nommées clubs, fournisseurs de VPC Service Plus, fonctions de l'entreprise, outils, personnes), qui peuvent être croisées afin de décrire une préoccupation ou un contexte de travail. Les connaissances trouvées sont présentées en étant triées selon leur type :

- description consolidée du métier : besoins des clubs clients, missions, fonctionnements, indicateurs, procé-

dures, savoir-faire, compétences ;

- expérience à consolider : retours d'expérience, exemples, suggestions d'améliorations ;
- moyens de travail : outils logiciels, trames et formulaires, documents officiels ;

### missions du knowledge manager

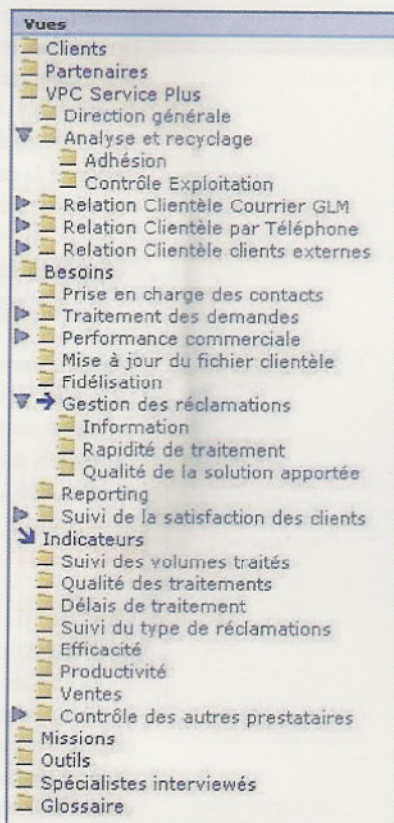
- suivre les évolutions et la couverture du contenu de la base de connaissances
- suivre les indicateurs associés
- planifier les actions lourdes de mise à jour ou de compléments sur les connaissances consolidées
- animer le réseau de responsables pour la gestion de la base de connaissances
- planifier et organiser les actions de formation
- servir de support pour les questions qui se posent
- synthétiser les nouveaux besoins et proposer des évolutions au comité de direction.

- autres sources de connaissances : documents sources de connaissances ; personnes : qui fait quoi, qui sait quoi ?

La base de connaissances permet de gérer les dossiers en cours. Pour ce faire, une arborescence (fonctionnant avec les autres arborescences) permet d'y accéder. Des types de connaissances particuliers leurs sont dédiés. Ces dossiers portent sur les échanges avec les clients, les propositions de services, le suivi d'actions de progrès.

Grâce à cette base, il devient très facile d'élaborer des dossiers de synthèse sous forme d'un document Word regroupant de façon organisée l'ensemble des connaissances portant sur un sujet ou un dossier donné.

Chaque responsable de département et chaque chef de service est chargé de faire vivre le contenu de la base relativement à son domaine de compétence et d'être le garant de la qualité de son contenu. Ils collectent les remarques et les demandes d'évolution des opérateurs et les font remonter au knowledge manager (voir encadré).



L'arborescence des types de connaissances

\* Directeur Ardans