



Optus

Un meilleur service clientèle pour un meilleur Net Promoter Score



SECTEUR : Télécommunications

SIÈGE : SYDNEY, AUSTRALIE



LogMeIn Rescue fournit au service clientèle d'Optus un outil qui enrichit considérablement notre efficacité opérationnelle, et l'équipe a constaté une amélioration notable de notre Net Promoter Score.

—GUS CERZO, vice-président de l'exploitation, Optus

* Basé sur 81 % contre 29 % pour le mobile ; et 81 % contre 18 % pour le haut débit



LE DÉFI

Optus est la deuxième société de télécommunications d'Australie, avec plus de 9 millions d'abonnés mobiles. Mais sa vision est plus ambitieuse : devenir la marque de service la plus appréciée, recommandée et innovante d'Australie.

Dans le cadre d'une concurrence locale de plus en plus rude, ce n'est pas une mince affaire. Le secteur des télécoms australien est l'un des plus avancés et les plus concurrentiels au monde, avec des utilisateurs sophistiqués qui exigent un service clientèle irréprochable. Les attentes sont élevées, et les exigences toujours plus importantes.

Pour évoluer vers une organisation intégralement centrée sur le client, le groupe Customer Care au sein d'Optus avait des objectifs clairement définis :

- Améliorer le score NPS (Net Promoter Score) de la société, le standard pour évaluer le service clientèle. Le NPS est calculé en tant que pourcentage des clients qui recommanderaient la société à leurs proches.
- Augmenter le taux de résolution dès le premier contact, pour que la grande majorité des problèmes soient résolus immédiatement. Cela permet d'augmenter la satisfaction client tout en diminuant les coûts d'assistance.
- Diminuer le temps de résolution et la complexité pour les agents du centre d'appels, et réduire les interventions en heures creuses.

Optus fournit des services de ligne fixe, mobile et haut débit, et de nombreux clients optent pour plusieurs services à la fois. Les agents du centre d'appels d'Optus interviennent dans des domaines aussi variés que les questions de facturation, la configuration de l'email, les problèmes de débit Internet, le webmail, la configuration et la maintenance du Wi-Fi et des routeurs, ainsi que la formation de base des utilisateurs.

Optus avait besoin d'une solution capable d'améliorer le service clientèle à l'échelle d'un large éventail de demandes, et dotée de moyens de mesurer l'efficacité de cette approche.

LA SOLUTION

Après l'étude d'outils pour mettre en œuvre l'assistance à distance pour ses clients, Gus Cerezo, le vice-président de l'exploitation d'Optus, a choisi LogMeIn Rescue, qui fournit une assistance à distance temporaire via Internet pour les PC, les Mac et les smartphones. Il offre un moyen simple et rapide aux techniciens d'assistance d'Optus de se connecter à distance à leurs clients et de résoudre rapidement les problèmes sur tout un éventail d'appareils connectés à Internet.



Optus

« LogMeIn Rescue fournit au service clientèle d'Optus un outil qui enrichit considérablement notre efficacité opérationnelle, et l'équipe a constaté une amélioration notable de notre Net Promoter Score », déclare Gus Cerezo, vice-président de l'exploitation chez Optus.

LogMeIn Rescue fournit une connexion rapide aux utilisateurs finaux par codes sécurisés, liens email ou URL. Il assure des sessions sécurisées par chiffrement SSL sur 256 bits, et se désinstalle immédiatement après l'intervention, pour une sécurité renforcée. Il offre également des outils de diagnostic avancés qui permettent aux agents du centre d'appels d'identifier et résoudre les problèmes rapidement.

Désormais, près de 1 000 employés d'Optus utilisent LogMeIn Rescue, pour toute une gamme de services.

LE RÉSULTAT

LogMeIn Rescue a permis à Optus d'améliorer considérablement ses indicateurs clés de service clientèle, et ainsi de renforcer la fidélisation des clients, d'améliorer l'efficacité opérationnelle du centre d'appels et de diminuer les coûts d'exploitation.

En à peine quatre mois, LogMeIn Rescue a eu un impact positif sur deux résultats de service clientèle chez Optus :

NPS

- Le nombre de clients déclarant qu'ils recommanderaient Optus à leurs proches, basé sur leur expérience, a connu une croissance exponentielle, améliorant de manière significative le score NPS des services mobile, fixe et haut débit.
- Pour l'assistance technique mobile, le NPS moyen accordé par les clients qui interagissent avec des agents qui utilisent LogMeIn Rescue était 2,8 fois plus élevé qu'avec les agents* qui ne l'utilisent pas. Pour l'assistance haut débit, l'écart était encore plus flagrant, avec une multiplication par 4,5 de la satisfaction client telle que mesurée par le NPS.

RÉSOLUTION DÈS LE PREMIER CONTACT

- Optus a également pu nettement améliorer le taux de résolution dès le premier contact en utilisant l'outil LogMeIn Rescue. L'indicateur clé mesurant le nombre de clients qui rappellent sous sept jours a connu une amélioration de 30 %.

