

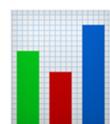
Direct Energie en quelques mots et chiffres



Depuis sa création en 2003 et l'ouverture à la concurrence, **Direct Energie** bouscule le marché de l'**énergie** en France pour devenir le **premier acteur alternatif du secteur**. Également présent sur le marché belge via sa filiale Poweo depuis 2014, Direct Energie compte plus de 2,1M de clients !

L'enjeu de Direct Energie est de continuer à démontrer une **capacité à être attractive** auprès des clients tant en termes de prix, que de **qualité de services et de Relation Client !**

Direct Energie a une volonté de **constante amélioration et d'innovation permanente** pour être à l'écoute de ses clients et anticiper leurs attentes.



RESULTATS 2016 :



4 millions
de clients



4.7 milliards
d'euros de
chiffre d'affaires



500
collaborateurs

Objectif Relation Client !



Un des défis de la Relation Client Direct Energie est **d'intégrer les évolutions technologiques** dans leur écosystème pour en faire une **opportunité d'efficacité et de confort** tant pour les clients que pour les collaborateurs de la Relation Client.



Direct Énergie propose à ses clients un **Espace Client** dont la vocation est de leur permettre de **gérer leur compte en toute autonomie**. Concernant les dispositifs de selfcare, **le client trouve simplement réponse à sa question** et dispose d'outils pédagogiques pour faciliter les actes de gestion simple.

L'objectif global est **d'apporter une prise en charge personnalisée** à plus de 2 millions de clients **sur tous les canaux confondus** (*téléphone, mail, navigation Internet, réseaux sociaux*) notamment grâce à de nouveaux moyens liés au digital.

Comment améliorer la satisfaction et l'expérience client digitale ?



DIRECT ENERGIE OBJECTIFS :



DÉSENGORGER
LES CENTRES DE
CONTACT



DIMINUER
LE TEMPS D'ATTENTE
D'UNE RÉPONSE



AMÉLIORER
LA NAVIGATION
INTERNET

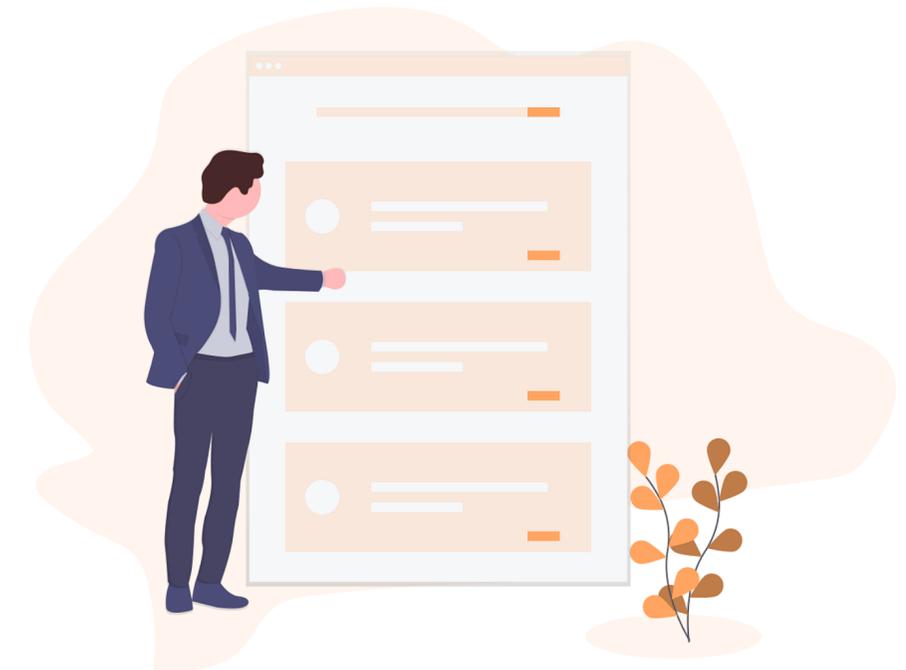
Accompagner le client sur **LE SITE WEB TOUT AU LONG DE SON PARCOURS** et le guider pour lui permettre de **TROUVER RAPIDEMENT LA RÉPONSE À SA QUESTION LUI-MÊME**

« Être proactif, bien plus que réactif »

Thierry Moussu, Responsable Relation Digitale



- **Marier le prédictif** sur des bases de connaissance client
- **Anticiper les demandes** des consommateurs avant même qu'ils n'y aient réfléchi
- **Proposer un moteur de recommandation** performant
- **Diminuer l'attente des consommateurs** pour des demandes destinées au support client
- **Répondre à l'immédiateté** de la relation client



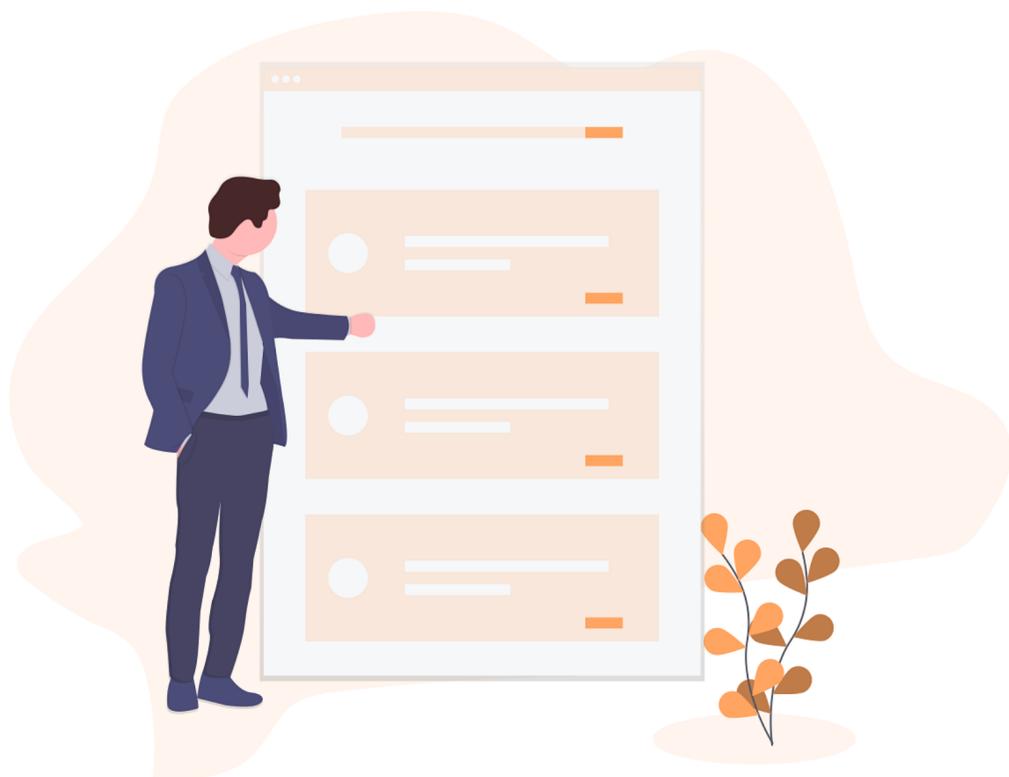
Le choix d'un dispositif de selfcare efficace



LA RÉPONSE DE SMART TRIBUNE :

Mise en place d'une interface d'aide interactive facilitant les actes de gestion simples et permettant à l'internaute de trouver les réponses à ses questions

- en toute autonomie
- avant même qu'il ne se les pose
- et de préférence, sans contacter le support client



VIA UN DISPOSITIF DE SELF CARE INCLUANT :

- FAQ dynamique
- Moteur de suggestion
- Formulaire de contact dynamique



Smart FAQ

Une analyse fine de la data générée



Chaque mois, le dispositif Smart Tribune permet la remontée facile de données...



- nombre et temps de **consultation sur les FAQs** en fonction des devises (*desktop, mobile, tablette*)
- nombre de **mails évités**
- nombre de **contacts entrants** via le formulaires de contact
- **taux de satisfaction** générale de la FAQ
- **pertinence** de chaque question / réponse
- nombre de **recherches sans résultats**...

... afin d'apporter des évolutions et améliorations.

Une performance accrue du selfcare



x 2

**Le temps de
consultation de la
FAQ**

*Les utilisateurs
consultent de plus en
plus la FAQ avant de
contacter le service
client*



- 40%

**E-mails entrants
via le formulaire
de contact**

*Les emails entrants
sont composés des
soumissions de
formulaire de contact
et des emails directs*



- 10%

**Formulaires de
contact grâce aux
moteurs de
recommandations**

*Lorsqu'un utilisateur écrit
son message dans le
formulaire de contact
dynamique, la technologie
Smart Tribune identifie la
problématique et lui
suggère la FAQ
correspondante*

Insights du Dashboard Smart Tribune + Données internes à Direct Energie (mars 2017)

Une volonté d'excellence récompensée pour la 11ème fois consécutive...



***Note globale : 16 / 20**

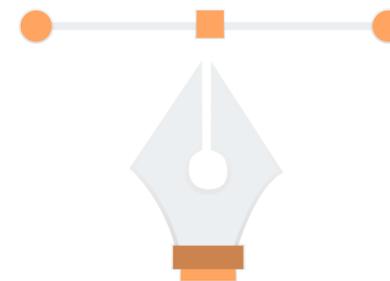
(contre une moyenne de 13,11 pour la catégorie « Fournisseur d'électricité et de gaz »)



RÉACTIVITÉ



EFFICACITÉ



PERSONNALISATION



SIMPLIFICATION

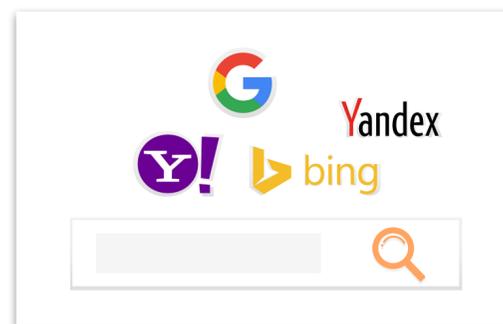
... grâce à une expérience client digitale performante...



*Note « Navigation Internet » : **17,93 / 20**



Qualité de la **rédaction**
des réponses



Simplicité des **mots-clés disponibles**
dans le moteur de recherche



Accessibilité du
site internet

... une satisfaction au téléphone...



*Note « Téléphone » : **16,11 / 20**

En améliorant la navigation du site web grâce au selfcare, Direct Energie désengorge et améliore le service de ses canaux traditionnels

+90%

des appels entrants sont pris en charge **en moins de 1 minute** par un conseiller

... une satisfaction au téléphone et une disponibilité implacable par e-mail !



***Note « Réseaux sociaux » : 18,35 / 20**

Les outils de la relation utilisées sont jugées très **efficace et dynamique.**



***Note « E-mail » : 17,19 / 20**

100%
Taux de réponse (et en moins de 24 heures)

**Étude Inference Operations - Viséo CI - mai à juillet 2017 - Plus d'infos sur escda.fr*

Feedback client



« Nous sommes **extrêmement satisfaits** de notre collaboration avec Smart Tribune, tant par **l'efficacité de la solution FAQ** en elle-même (reprise de l'existant, paramétrage, flexibilité, fiabilité, statistiques disponibles)

que dans **la capacité d'accompagnement et d'écoute de nos besoins** : compréhension de nos enjeux, gestion de projet, relation commerciale et technique, développements spécifiques ! »

Thierry Moussu

Responsable Relation Digitale

DIRECT ENERGIE



Depuis 2011, Smart Tribune édite des **solutions prédictives selfcare** pour **améliorer l'expérience client**.

Nos outils SaaS vous aident à **transformer votre relation client** et rendre vos utilisateurs autonomes en les orientant vers des solutions de support et d'aide en ligne plus intuitives et sociales.

Expert du selfcare et de la relation client digitale, Smart Tribune **conseille et accompagne** également ses clients dans l'atteinte de leurs objectifs !

- **Analyse** de vos clients et de vos parcours digitaux
- **Optimisation** de vos dispositifs afin de maximiser les objectifs visés.

FAITES DU SELF CARE LA SOURCE D'UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE CLIENT



Smart Bot

Pour **automatiser** les réponses aux questions de vos utilisateurs à fort volume



Smart FAQ

Pour **centraliser** l'ensemble de vos réponses dans un espace dynamique et intelligent



Smart Push

Pour **anticiper** les questions de vos internautes tout le long de vos parcours utilisateurs



Smart Knowledge

Pour **guider** et rendre autonomes vos conseillers dans la recherche d'informations



Smart Communities

Pour **encourager** l'entraide au sein de vos communautés d'utilisateurs

2 MILLIONS

DE QUESTIONS/RÉPONSES
APPORTÉES CHAQUE MOIS AUX
UTILISATEURS DE NOS CLIENTS

JUSQU'À **80%** DE QUESTIONS
REDONDANTES ADRESSÉES EN MOINS

JUSQU'À **50%** DE RÉDUCTION
DE CONTACTS À TRAITER

JUSQU'À **44 POINTS**
D'AUGMENTATION DE VOTRE
INDICE DE SATISFACTION

Plus de 90 clients qui nous font confiance

Crédit Mutuel
Nord Europe

SÉCURITÉ
SOCIALE
INDÉPENDANTS

mestic

LE ROY MERLIN

MICROMANIA

Le Monde

OUIGO

WWF

Etam

voyage privé

Matmut

The Kooples

FRANCE
FFF

Suivez Smart Tribune :



[Demandez une démo](#)

09 72 34 93 95

[Nos ressources](#)

[Notre blog](#)