ANFR

TÉMOIGNAGE

Marta Thongsavarn, Responsable Marketing et CRM, ANFR

L'Agence nationale des fréquences est un établissement public administratif créé par la loi de réglementation des télécommunications du 26 juillet 1996, avec pour mission la gestion du spectre radioélectrique en France. L'ANFR réalise des missions de planification, de gestion de l'implantation des émetteurs, de contrôle et délivrance de certaines autorisations.

L'ANFR accompagne les téléspectateurs pour le passage à la TNT HD avec trois dispositifs de self service en ligne : chat automatique, FAQ dynamique et tests d'auto diagnostics.

Dydu : Quel est votre rôle au sein de votre organisation ?

Mon rôle consiste à mettre en place et piloter les dispositifs d'accompagnement des téléspectateurs.

Quels sont vos enjeux et vos problématiques ?

La France connaît un taux de croissance du trafic mobile supérieur à 60% par an sur les dernières années. Cette situation rend indispensable une allocation de fréquences supplémentaires pour les données mobiles.

La généralisation de la norme TNT MPEG-4, qui permet le passage à la TNT HD, a été nécessaire pour le transfert de fréquences supplémentaires aux services mobiles.

Le passage à la norme MPEG-4, et donc à la TNT HD, a eu lieu en une seule nuit sur l'ensemble du territoire, du 4 au 5 avril 2016.

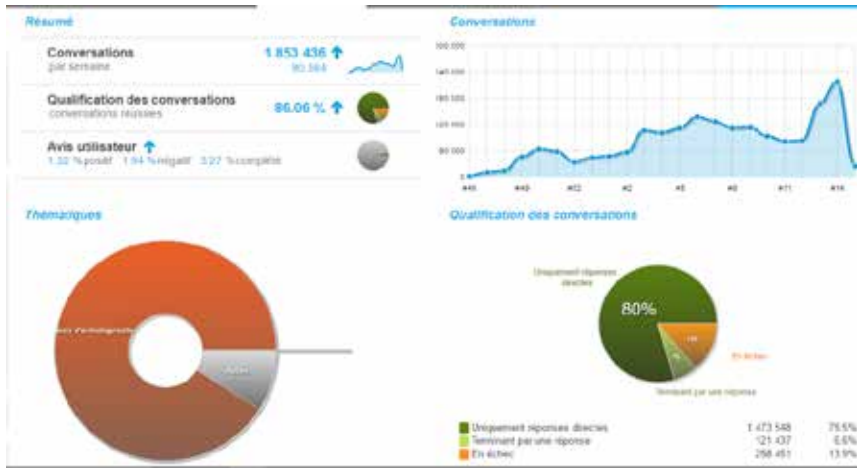
C'est dans ce contexte qu'il a fallu accompagner les téléspectateurs afin de leur faire comprendre le changement de norme et ses conséquences (écran noir pour les non équipés en TNT HD et nécessité de lancer une recherche et mémorisation des chaines). Doté d'un centre d'appel depuis 2012, l'**ANFR a souhaité développer une palette d'outils permettant d'être au plus près des préoccupations des téléspectateurs.**

SOLUTIONS ET EXPERTISES RECHERCHÉES

Quelles solutions et expertises avez-vous recherchées pour répondre à ces enjeux ?

Plus de 50% des téléspectateurs reçoivent la télévision par une antenne râteau sur au moins un de leur poste de télévision. Et 30% de la population reçoit les chaines de télévision exclusivement grâce à une antenne râteau. Dans ce contexte il était critique de pouvoir mettre en place des dispositifs permettant de **répondre aux interrogations des téléspectateurs 7J/7 et 24H/24 de manière à délester notre centre d'appels en perspective du pic d'appels prévu en avril 2016.**

> “ Outre leur modernité, leur attractivité et leur accessibilité, les outils Do You Dream Up nous ont permis de réaliser une économie substantielle en réduisant considérablement le « coût au contact ».



Quelles solutions avez-vous mises en place avec Do You Dream UP ? Sur quels canaux ?

Différents outils permettant d’enrichir l’accompagnement offert aux téléspectateurs ont été mis en place.

Un avatar virtuel !

CATI est l’assistante virtuelle développée pour répondre aux questions des internautes :

- En cas de surcharge du centre d’appel
- En dehors de période d’ouverture du centre d’appel : 24/24 et 7J/7
- À la demande pour les téléspectateurs qui préfèrent « se débrouiller seuls »

Des tests d’auto diagnostics

- Votre téléviseur est-il prêt pour le passage à la TNT HD ?
- Êtes-vous éligible à l’aide à l’équipement ?
- Êtes-vous éligible à l’assistance de proximité ?
- Êtes-vous éligible à l’aide à la réception* ?

Et une FAQ dynamique.

Moins de 5 mois ont été nécessaires à l’élaboration des différents outils.

RÉSULTATS

Depuis combien de temps la solution est-elle en place ?

L’agent virtuel et la FAQ dynamique sont en ligne depuis le 10 novembre 2015. Les tests d’auto diagnostics ont été publiés 10 jours après, et le dernier le 5 avril 2016.

Combien de sollicitations sont effectuées via le chat automatique, les tests d’auto diagnostics et la FAQ ?

L’ensemble du dispositif d’accompagnement des téléspectateurs nous a permis de servir et de traiter plus de 3 millions de contacts. A eux seuls, les tests d’auto diagnostics nous ont permis de servir près de 2 millions d’internautes. **Outre leur modernité, leur attractivité et leur accessibilité, les outils Do You Dream Up nous ont permis de réaliser une économie substantielle en réduisant considérablement le « coût au contact ».**

1,9 millions de tests auto diagnostics
72000 conversations avec l'agent virtuel

Quels bénéfices constatez-vous suite à la mise en place de la solution?

Le taux d'utilisation des tests d'auto diagnostics illustrent leur popularité et succès. **Accessibles 7J/7 et 24H/24, ces tests permettent à tout un chacun de se connecter ANY PLACE, ANY TIME, ANY DEVICE** et de savoir en quelques clics dans quel cas il se trouve.

> « À lui seul, le dispositif Do You Dream Up a permis de servir près de 60% des sollicitations des téléspectateurs.

La mise en place de ce dispositif de self-service vous a t-il permis de réduire le nombre d'appels et d'e-mails reçus ?

A lui seul, le dispositif DYDU a permis de servir près de 60% des sollicitations des téléspectateurs.

CHOIX DU PRESTATAIRE

Pourquoi avez-vous retenu Do You Dream Up ?

Nous avons choisi Do You Dream Up pour la clarté des explications fournies dans son offre, pour **la flexibilité et l'agilité des outils proposés**, mais également pour **les possibilités de mutualisation et la facilité de maintenance des outils reliés entre eux de manière intelligente** (concept d'hérédité, un changement opéré sur une connaissance à un endroit et directement répercuté partout sur tous les lieux d'utilisation de cette connaissance).

Comment l'équipe Do You Dream Up vous a-t-elle accompagné pour ce projet ?

Nous avons senti une forte mobilisation et appétence pour le projet de passage à la TNT HD. Les équipes DYDU sont réactives, disponibles et très orientées « support client ».

Après quelques mois de collaboration, quelle est votre perception de notre valeur ajoutée ?

Une équipe jeune, dynamique et très compétente !

Une anecdote sur le projet ?

La bienveillance avec laquelle DYDU a pu accueillir des demandes de modifications de dernières minutes.... la veille de la mise en ligne des tests d'auto diagnostics.... Il a fallu casser l'architecture et tout refaire !

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS...

Selon vous, quels sont les facteurs de succès de ce projet ?

L'écoute et l'agilité. Sans une équipe bienveillante et capable de s'adapter à nos contraintes (changement d'architecture, changement de textes, changement d'illustrations, changement de timing, etc) ... les relations auraient été plus tendues et les plannings intenables.