



ÉTABLISSEMENT PUBLIC
DIRECTION DES RETRAITES ET DE LA SOLIDARITE

Établissement de Bordeaux
Direction de la relation client
Service Centre de contacts

Bordeaux, le 11 décembre 2020

Note à l'attention des membres des CSSCTLB (21 janvier 2021) et CLUB (28 janvier 2021)

Objet : déploiement de Genesys mail à la DRS - au centre de contacts de l'établissement de Bordeaux

1. Eléments de contexte et calendrier de déploiement

L'outil Genesys mail a été déployé courant novembre au sein du centre de contacts en remplacement de l'outil FCC (opérateur : Orange).

Le contrat prenait fin le 30 novembre et ne pouvait plus faire l'objet d'un nouvel avenant de prolongation.

Ce nouvel outil de traitement des courriels a été déployé progressivement pour d'une part appréhender sa « réaction » en production, et, d'autre part, permettre un accompagnement au plus près des besoins des téléconseillers.

Ainsi, ont été basculées sous Genesys, les :

- 10 novembre : les boîtes CNRACL actifs DAI, Grands employeurs, Validation/Régularisation/Rachat, Banque des Territoires Hotline et FSPOEIE,
- 12 novembre : la boîte RAFP pensionnés,
- 24 novembre : les boîtes CNRACL actifs, employeurs et pensionnés, RAFP actifs et employeurs, Mes données personnelles et Ciclade.

2. Des difficultés techniques éprouvées

Le choix de l'outil Genesys a été partagé par la filière SI afin de développer l'omnicanalité dans le cadre des contacts clients. Ce besoin était identifié depuis plusieurs années par les acteurs de la relation clients.

Genesys est donc désormais l'outil qui gère les contacts voix et les contacts courriels, ce qui permettra au téléconseiller une meilleure vision globale du parcours client, de réaliser des recoupements de contacts, d'en tirer des comportements clients, de réaliser une mesure de l'expérience clients plus pertinente et proposer ainsi une offre adaptée aux au plus près des besoins clients.

Le projet a été complexe et a nécessité un fort investissement des équipes des centres de contacts DRS et de la filière SI pour aboutir à une généralisation en novembre, après une phase pilote.

Depuis son déploiement, l'outil est instable et les équipes observent beaucoup de lenteurs et d'anomalies qui nécessitent des « contournements » manuels.

Malgré ces difficultés, l'outil reste fonctionnel.

Des cellules de crise filière SI se tiennent quotidiennement et un point Genesys est réalisé lors de chaque Comex de la DRS.

3. Des modalités d'accompagnement au plus près des besoins des équipes

a. Avant le déploiement

Il a été difficile d'optimiser la date des formations dans la mesure où le déploiement de Genesys était envisagé initialement en septembre / octobre. Ainsi :

- 6 formations ont été menées cet été,
- 22 formations d'environ 2h30 ont été délivrées entre le 7 septembre et le 29 octobre. Ces formations comprenaient en moyenne 6 téléconseillers. Elles ont été menées en distanciel avec partage d'écran. De plus elles étaient immédiatement suivies d'un accompagnement individuel d'une demi-heure de prise en main de l'outil, toujours en distanciel avec partage d'écran.

b. Après le déploiement

En raison :

- De la date des formations parfois un peu lointaine par rapport à la mise en production effective,
- De la mise en place de traitements manuels en l'attente des corrections d'incidents,
- Du travail à distance lié à la crise sanitaire,

une attention toute particulière est portée à l'accompagnement des téléconseillers dans l'appropriation de ce nouvel outil.

En conséquence, le nombre de « référentes courriels » a été augmenté, ces dernières sont déchargées du traitement des courriels. Avec l'appui de leur encadrement, elles sont donc complètement disponibles pour répondre aux questions des téléconseillers et les accompagner individuellement en fonction de leur besoins propres.

Les téléconseillers les plus en difficultés dans leur apprentissage font donc l'objet d'un suivi « sur-mesure » et à la demande, avec leurs référentes.

L'accompagnement se veut pragmatique intégrant les contraintes liées au contexte de déploiement, en étant au plus des besoins spécifiques de chaque téléconseiller dans le respect du rythme de chacun.

Réponses aux questions posées en groupe de travail (GT) préparatoire unique du 12/01/2021

- Comparatif entre ancien outil et nouvel outil ? Gain réel ? Qu'est-ce qui a présidé à ce changement ?

En 2018, l'éditeur du produit Qualimail de gestion des mails en mode Saas nous a averti de l'arrêt de la commercialisation de ce produit. De plus, dans le cadre de la feuille de route de la DRC, la DRS souhaite mettre en œuvre un socle omnicanal pour avoir une vision 360 du client. Après étude par la Filière SI, le choix s'est porté sur la brique Gestion de Mail de Genesys dans l'objectif de constituer un socle englobant les canaux voix et mails pour limiter le nombre d'outils pour les agents et faciliter l'omnicanalité. Ce choix a été entériné au Comité d'Engagement Technique d'ICDC début 2019.

- Quid de l'instabilité de l'outil ? Combien d'incidents ouverts ? Combien de résolus ? Incidents classés en A ?

Le déploiement de la généralisation de l'outil s'est opéré sur novembre 2020. Un incident de gravité A a été ouvert le 30 novembre à propos des lenteurs et latences sur l'outil. Cet incident a été résolu par la mise en place d'un correctif le week-end des 19 et 20 décembre.

Les dysfonctionnements constatés en production sont tracés et recensés dans l'outil de gestion de projet GODZILLA partagé avec les référents métiers du projet. Au 19/01/2021, 17 incidents ouverts.

- Pourquoi avoir stoppé l'accès à Qualimail avant de s'assurer le bon fonctionnement de Genesys ?

Le contrat avec Qualimail prenait fin en novembre 2020 sans possibilité juridique de prolongation. L'arrêt de Qualimail était fixé par l'éditeur au 30/11/2020. A compter de cette date, la plateforme Qualimail a été arrêtée. C'est la raison pour laquelle la bascule vers Genesys mails devait intervenir avant.

- Dans quel délai les améliorations/correctifs vont-ils être mises en place ?

Nous avons un processus itératif entre la filière SI et l'équipe projet métier pour la mise en place des correctifs. Pour information, le planning de mise en production des prochains correctifs est le suivant :

- Jeudi 21/01 au soir à la fermeture des centres de contacts
- Le week-end du 30/01

- Quelles priorités dans l'association des agents pour régler les problèmes ?

La priorisation des anomalies est concertée avec l'ensemble des acteurs qui interagissent sur le sujet : les équipes métiers, la DSI et ICDC. Des réunions bi-hebdomadaires se tiennent pour partager les différentes anomalies et trouver des solutions le plus rapidement possible.

La résolution d'anomalies est bien-entendu intrinsèquement liée à l'opérateur Genesys qui a la main pour corriger ce qui ne fonctionne pas.

Le directeur de la DRS dispose d'un point hebdomadaire sur le sujet.