

*Communiqué de presse*  
Paris, le 10 octobre 2019

## L'Académie de Versailles reçoit le Prix de la Meilleure Equipe Relation Client « Augmentée » des 24H de la Relation Client AFRC 2019

Les 24H de la Relation Client organisées par l'AFRC chaque année ont pour objectifs d'encourager et de mettre à l'honneur toutes les innovations des organisations qui contribuent à la satisfaction et à l'engagement durable des collaborateurs au service des clients.



**L'équipe DSI de l'Académie de Versailles vient de se distinguer en remportant le Prix AFRC de la Meilleure Equipe Relation Client « Augmentée ».**

La Rectrice, le Directeur de cabinet, les Secrétaires généraux, les inspecteurs, les services académiques, les établissements, les écoles, les enseignants, l'ensemble de la communauté éducative sont autant de « clients » qui sollicitent chaque jour l'académie de Versailles.

Dans l'objectif de fournir une qualité de service optimale à ses « clients », la DSI de l'académie de Versailles a décidé de créer un service « Relation clients /Relation partenaires ». Elle a mobilisé l'ensemble des compétences des collaborateurs, sur la base du volontariat, pour concevoir et déployer, en 3 mois un nouvel outil destiné à ses clients pour favoriser le SelfHelp.

Une nouvelle forme d'intelligence relationnelle est née : une application d'assistance virtuelle « **Karina** », conçue grâce à la mutualisation de la connaissance collective des conseillers et à leur implication dans le projet.

Pour y parvenir, les équipes de la Relation clients, relation partenaires de DSI académique ont expérimenté avec succès la méthode des **Personae**, utilisée en marketing, pour identifier tous les types de profils d'utilisateurs, en fonction de leurs besoins et de leurs comportements dans leur recherche d'information : Le VIP, l'averti, l'occupé, l'affolé, le novice, le réfractaire et le geek soupçonneux... tous en attente d'une réponse simple, immédiate et personnalisée.

En identifiant le comportement et les contraintes des clients, les Conseillers adaptent leur discours et apportent des réponses appropriées

Le retour de l'enquête de satisfaction du mois de juin 2019 et la réduction des réclamations démontrent que l'implication des équipes sur la mise en œuvre de solution et de techniques innovantes en parallèle de la mise en place de process d'assistance apportent un service de qualité reconnu de ses clients

La DSI maîtrise mieux ses coûts d'assistance, donner une image dynamique et innovante et valorise ses équipes

Le service « Relation clients, Relation partenaires » de la DSI d'Académie de Versailles est fier aujourd'hui d'être certifié AFNOR Service Relation client après 18 mois de travail collaboratif.

### **A propos de l'AFRC**

*L'AFRC rythme la transformation des entreprises et de l'économie par l'expérience client et collaborateur. Au service de l'écosystème, elle stimule l'intelligence collective, valorise les réussites et identifie les meilleures pratiques là où elles se trouvent, engage les acteurs et promeut des standards d'excellence et d'éthique relationnelle. Enfin, elle réaffirme la contribution de l'expérience client dans l'économie française.*

*Par ces actions conjuguées, l'AFRC fait de l'Expérience Client une discipline instituée qui fonde une économie d'expériences dans laquelle l'entreprise crée de la valeur et donne du sens, avec toutes ses parties prenantes.*

[www.afrc.org](http://www.afrc.org)

### **A propos de l'Académie de Versailles**

Avec le soutien de

