

Cas Client

CNAV améliore la connaissance de ses assurés grâce à Eptica Self-service et Email Management

Besoins

- Accélérer le traitement de certaines demandes
- Diminuer la charge de travail sur les tâches à faible valeur ajoutée
- Être plus proche des usagers en développant la proximité virtuelle que permet Internet

Résultat

Réponses trouvées
via Eptica Self-
service

90%

Solution

Web Self-service

Email Management

Avec 68% des cotisants et 51% des bénéficiaires, la CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) est la plus importante caisse de retraite. Elle est chargée de la gestion du régime de retraite de base des assurés sociaux du commerce, de l'industrie et des services.

A l'instar des grandes entreprises privées, la CNAV a placé Internet au cœur de sa Relation Client. Pour offrir à ses assurés un service en ligne efficace et apporter des réponses pertinentes et rapides à leurs questions, la CNAV a opté pour la combinaison gagnante Web Self-Service et Email Management d'Eptica.

Les enjeux

L'effet conjugué de la réforme des retraites et la montée en charge du droit à l'information des assurés a entraîné une refonte majeure du site Internet et la mise en place d'une plateforme de service en ligne.

Depuis 2002, le site de la CNAV propose un module de demande de retraite et de demande

de régularisation en ligne : les retraités peuvent visualiser le montant de leurs retraites et les futurs retraités ont accès au suivi de leurs dossiers en ligne. L'une des principales conséquences du lancement de ces services via le web a été l'explosion de la volumétrie des courriers électroniques. A titre d'exemple, le nombre de courriels annuel a augmenté de 20% passant de 58 000 en 2003 à 78 000 dès la mise en place de cette réforme en 2004. L'analyse de ces courriels a mis en exergue, à plus de 50%, la récurrence de certaines demandes. Ce constat a permis d'opter pour une automatisation des réponses afin que les conseillers puissent se consacrer aux demandes à plus forte valeur ajoutée.

Avant le déploiement des solutions Eptica, les courriels étaient routés directement aux différentes caisses régionales. Les demandes étaient ensuite transmises manuellement vers le bon interlocuteur qui répondait via son outil de messagerie classique, ce qui signifiait qu'aucun suivi qualitatif ou quantitatif n'était effectué.

“ Notre objectif consistait à accélérer le traitement de certaines demandes en diminuant la charge de travail sur les tâches à faible valeur ajoutée et être plus proche des usagers en développant la proximité virtuelle que permet Internet. ”

Mme Véronique Chataignier
Responsable Projets
CNAV

Le projet

En 2005, la CNAV a rédigé un cahier des charges et lancé un appel d'offres à destination des principaux acteurs du marché. En janvier 2006 le choix c'est porté sur les solutions Eptica Self-Service et Eptica Email Management. Les principaux critères de choix étaient la complémentarité et l'évolutivité des solutions, l'ergonomie ainsi que la simplicité de l'administration. Eptica Self-Service a été déployé sur les deux portails Internet : retraite.cnav.fr destinés aux particuliers et sur le site E-ventail.fr consacré aux entreprises.



Plus de 200 documents ont été publiés grâce à la solution. L'ergonomie conviviale de la solution ainsi que les outils de recherche sémantique permettent aux internautes de naviguer facilement entre les différentes rubriques. Ils peuvent également utiliser le moteur de recherche pour poser leurs questions. Le système de recherche intelligent propose des réponses classées par pertinence. Si toutefois l'internaute ne trouve pas de réponse satisfaisante, il peut accéder à un formulaire de contact pour adresser directement sa demande à un conseiller.

Eptica Email Management est utilisé par 250 conseillers répartis dans l'ensemble des caisses régionales pour traiter les 300 courriels quotidiens. La solution est également utilisée par les conseillers CGSS dans les DOM-TOM, ces derniers répondent aux demandes des usagers relatives aux retraites mais également les demandes concernant la santé et la maladie.

Les résultats

Depuis la mise en production en juillet 2006, les solutions Eptica Self-Service et Eptica Email Management ont permis à la CNAV de gagner en efficacité, d'optimiser la qualité de service et surtout d'améliorer la connaissance de ses assurés.

- En matière d'efficacité 90% des internautes qui consultent le Web Self-Service trouvent les réponses à leurs questions. 10% seulement utilisent le formulaire pour adresser leur question à un conseiller.
- En termes qualitatifs, les objectifs définis ont déjà été atteints : désormais plus de 90% des courriels obtiennent une réponse en moins de 48h.
- De plus, l'historique de navigation au sein des rubriques en Self-service ainsi que les requêtes des clients par email sont des indicateurs significatifs pris en compte par la CNAV afin de faire évoluer le contenu des ses rubriques et d'améliorer ses services en direction des assurés.

“La combinaison Web Self-service et Gestion des Courriels répondait parfaitement à nos besoins. De plus, la simplicité d'utilisation ainsi que l'évolutivité de la solution nous ont convaincus.”

Mme Véronique Chataignier
Responsable Projets
CNAV