

Viasat Connect (anciennement Locster) est le premier acteur de son secteur à obtenir la certification ISO 18-295 validant l'excellence de sa relation clients.

Filiale du groupe européen Viasat, le spécialiste français de la gestion de flottes de véhicules et des interventions terrain, devient la première entreprise de son secteur à décrocher la certification ISO 18-295.

Cette certification impose un cadre de référence pour l'excellence dans la gestion de la relation clients. Elle récompense le travail d'une année et demi des équipes de Viasat Connect, toutes situées en France. Elle valide l'accès aux plus hauts niveaux de qualité de notre industrie. Ainsi, Viasat Connect réalise :

- 99% des appels clients réceptionnés en moins de 15 secondes (8 secondes en moyenne)
- 100% des réclamations clients traitées en moins de 4 jours
- 75% de résolution des réclamations dès le premier appel

La certification fédère les équipes de Viasat Connect autour d'un projet commun. Elle conforte les efforts réalisés par tou.te.s pour l'amélioration continue des process. Elle permet de différencier Viasat Connect sur le marché par une reconnaissance internationale.

Comment s'est déroulé le processus de certification ? :

L'objectif de Viasat Connect était de se différencier de ses concurrents qui bien souvent s'engagent dans la dématérialisation et l'éloignement du service aux clients.

- La dématérialisation prend la forme de FAQ et de chatbots (les robots remplacent l'humain),
- L'éloignement du service aux clients se traduit par la délocalisation le plus souvent dans des pays à bas coûts ;

Viasat Connect a donc pris la décision stratégique de miser sur des équipes locales de haut niveau très impliquées dans l'organisation de leur travail. Les équipes support Viasat Connect sont ainsi organisées par région ce qui leur permet de connaître leurs clients. Les processus de travail sont par ailleurs conçus et rédigés par les conseiller.e.s eux-mêmes.

Pour valider cette stratégie, Viasat Connect a choisi de passer la certification ISO 18-295 dont l'obtention a nécessité un an et demi de travail :

- **Le système d'information** de Viasat Connect a évolué en profondeur pour mieux gérer la relation client : Viasat Connect a procédé à l'installation d'un **serveur vocal interactif** de dernière génération (SVI) . L'entreprise a aussi procédé à l'amélioration du **CRM**, ainsi qu'à la systématisation des **interfaces entre systèmes**. **Ceci a permis de générer des indicateurs** qualité en temps réels comme le temps de réponse en seconde, le % de résolution de problèmes.
- Viasat Connect a mis en place une **démarche de Customer care** visant à résoudre de façon préventive les problèmes des clients
- Viasat Connect a mis en place un **contrat de succès avec chaque conseiller.e.s relation client** pour l'aider à améliorer ses compétences par un coaching et des formations dédiées.

A propos de Viasat Connect

Devenu en quelques années le challenger de la télématique B-to-B en France, Viasat Connect sécurise les activités mobiles des entreprises (TPE, PME et ETI). Viasat Connect permet ainsi de simplifier le travail des collaborateurs terrain de ses clients (gestion des flottes de véhicules et des missions terrain). Située à Montauban, Viasat Connect est la filiale française du groupe Viasat

A propos du groupe Viasat

Leader européen dans le domaine de la télématique, le groupe Viasat compte 850 salariés. Il est présent dans 10 pays en Europe et contribue à optimiser 850 000 ressources (équipes, véhicules, engins et actifs)

A propos de la certification ISO 18-295

La certification ISO 18295-1 spécifie des exigences pour les entreprises gérant la relation clients en définissant un cadre des meilleures pratiques pour assurer un haut niveau de service, notamment en ce qui concerne la communication avec les clients, le traitement des réclamations et l'implication du personnel.

Contacts presse

Carole Brozek - 06 61 82 08 46 - cbrozek@wanadoo.fr -

Elisabeth Floc'h - 06 08 82 02 21 – elisabeth.floch@gmail.com