

# Centres d'@ppels

Le magazine de la relation client à distance

## ressources humaines

### Formation

## Kepner Tregoe et l'apprentissage du diagnostic

Le cabinet conseil propose une méthode formalisée destinée aux agents des services d'assistance technique. Objectif : leur apprendre à établir des priorités dans le traitement des problèmes.

L'essor des services d'assistance technique à distance, s'il fait écho à une salutaire prise de conscience par les entreprises des enjeux qui sont les leurs, n'est pas systématiquement doublé des efforts ad hoc en termes de formation. Conséquence : face à un téléconseiller pas toujours bien aguerri à sa tâche, c'est trop souvent l'appelant qui résout le problème pour lequel il

consulte la hot line. Une réalité qui trouve sa source première dans une mauvaise préparation au diagnostic. C'est sur cette dimension essentielle à la bonne marche de tout help-desk que se penche le cabinet américain de consultants Kepner Tregoe. « Améliorer les compétences des hot liners en matière de diagnostic, c'est aussi améliorer les modes de circulation de l'information, d'escalade, d'intervention sur site, c'est optimiser tout ce qui participe activement de l'efficacité d'un help-desk, à commencer par les processus de réflexion des agents », avance Anne Girard, consultante chez Kepner Tregoe.

Pour répondre aux



**Anne Girard (Kepner Tregoe) :** « Optimiser tout ce qui participe activement de l'efficacité d'un help-desk, à commencer par les processus de réflexion des agents. »

attentes de clients comme Oracle, Sun Microsystems, Dell ou encore Novell, la société

de consulting a formalisé des techniques de formation qui reposent toutes sur une figure méthodologique à quatre côtés : l'analyse du problème, la prise de décision, l'analyse des problèmes potentiels et l'évaluation de situation.

### GRAVITÉ, URGENCE, TENDANCE

Selon Kepner Tregoe, l'agent doit savoir avant tout prioriser les problèmes énoncés par l'appelant. Pour ce faire, il lui faut intégrer trois critères dans le traitement du contact : la gravité (état de préoccupation du client), l'urgence (priorités objectives dans la réponse à apporter) et enfin, la tendance (évolution du problème en

fonction du degré d'intervention).

En matière de formation, Kepner Tregoe propose deux approches aux entreprises. Celles-ci peuvent accueillir les consultants en leurs murs ; les trois jours de formation coûtent entre 55 000 et 70 000 francs pour 8 à 12 personnes. Elles peuvent également désigner des animateurs en interne, chargés de faire le relais entre les consultants et les agents, de transmettre sur le help-desk l'enseignement reçu chez Kepner Tregoe : le prix de la formation d'un animateur intermédiaire, d'une durée de 15 jours, variera entre 100 000 et 150 000 francs.

MURIEL JADUËN