



Nouveau paradigme  
*Pour le support client RTSM*

---

**Série de partage des connaissances**

# Un nouveau paradigme pour le **support client pour les systèmes cliniques**

## *Des piliers d'excellence pour redéfinir l'expérience client*

Nous avons tous eu l'occasion d'appeler un service à la clientèle, que ce soit pour la télévision, le téléphone portable ou l'assurance maladie. Combien de fois avez-vous essayé de contourner des scripts automatisés pour interagir avec un être humain en chair et en os ? Vous parvenez enfin à entendre une voix (alléluia !) et vous réalisez très vite que cette personne ne peut pas répondre à votre question et vous transfère vers une autre ligne (ou pire vous donne un autre numéro à appeler). Plusieurs heures plus tard, vous obtenez enfin une sorte de résolution, avec peut-être un suivi supplémentaire auprès d'une personne plus haut placée et plus compétente pour ce problème.

Imaginez maintenant la consultation d'un patient qui a fait un long trajet pour se

rendre sur votre site clinique. Vous deviez faire une seule petite manipulation sur votre ordinateur, qui ne devrait prendre qu'une seconde, et la frustration s'installe. La dernière chose que vous souhaitez est de faire attendre ce patient ou pire, de lui demander de revenir.

C'est pour cette raison que le service à la clientèle est si important dans le domaine des essais cliniques, notamment avec les systèmes RTSM, au niveau du site. Les modèles de service à la clientèle et de service d'assistance ont évolué au fil du temps, en raison du développement de la technologie. Même si la technologie s'est considérablement améliorée, elle doit être associée à une évolution du paradigme des services d'assistance pour être correctement exploitée.

“ ———

*[Les modèles de service traditionnels] entraînaient des doublons, l'ouverture de nombreux tickets, des problèmes non résolus et des solutions temporaires en arrière-plan pour résoudre les difficultés et les plaintes des clients.*

————— ”

# Pourquoi les modèles traditionnels de service à la clientèle ne suffisent plus

Il y a vingt ans, les systèmes téléphoniques automatisés permettant de distribuer et d'enregistrer les demandes des clients n'étaient pas couramment utilisés dans les centres d'assistance pour les essais cliniques. Le plus souvent, de simples bases de données (voire des feuilles de calcul) étaient utilisées pour suivre les demandes qui arrivaient. Lors de chaque appel au service d'assistance, tous les téléphones et les pagers sonnaient, peu importe si l'opérateur était occupé à aider un autre client ou non.

La première grande avancée dans le traitement des demandes d'assistance a été la possibilité d'utiliser des systèmes dédiés à la distribution automatique des appels (automatic call distribution ou ACD) et à la gestion des tickets. Les systèmes ACD acheminaient immédiatement les appels vers un collaborateur disponible. Les systèmes de gestion des tickets ont permis aux services d'assistance de gérer les demandes de service de manière organisée.

Comme les systèmes n'étaient pas intégrés, le service à la clientèle était encore limité. Imaginez qu'un appel arrive et que cette même personne envoie simultanément un e-mail. Deux agents d'assistance différents se chargent du problème et saisissent manuellement les informations dans le système en créant des tickets distincts. Cela entraînait ainsi des doublons, l'ouverture de nombreux tickets, des problèmes non résolus et des solutions temporaires en arrière-plan pour résoudre les difficultés et les plaintes des clients.

Les modèles traditionnels impliquent également un système à plusieurs niveaux. Le premier niveau recevait l'appel ou l'e-mail et si ce premier répondant ne pouvait pas résoudre le problème, le dossier était transmis au deuxième niveau. En général, le personnel d'assistance de niveau 1 n'est pas aussi compétent que celui du niveau 2, et la plupart des appels étaient en conséquence transmis au niveau 2. Vous vous souvenez de la frustration d'être redirigé vers quelqu'un d'autre ? On dirait que cela a été fait à dessein.

“ ——— ”

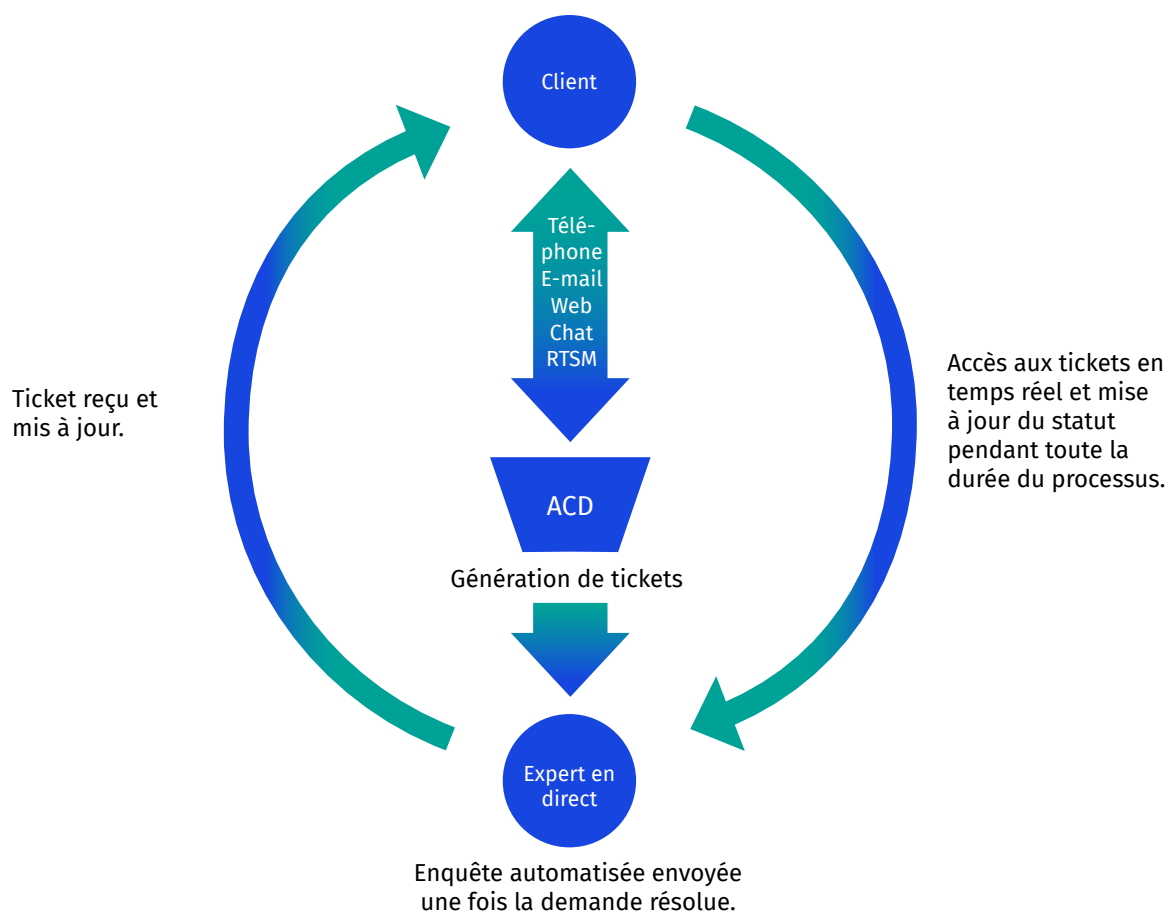
Lorsque le service d'assistance recevait des appels, le téléphone de tous les opérateurs sonnaient, les pagers sonnaient, peu importe si les agents étaient déjà occupés avec un client.

————— ”

# 5 piliers d'excellence pour redéfinir l'expérience client – La nouvelle référence

## 1) Systèmes intégrés d'ACD et de gestion des tickets.

Si la fonction d'assistance à la clientèle ne repose pas sur des bases solides, il y aura toujours des problèmes. Il est essentiel de disposer d'un système intégré d'ACD et de gestion des tickets. Cela améliore la productivité, puisque le collaborateur du service d'assistance travaille sur une seule plateforme au lieu de plusieurs. De plus, avec les systèmes intégrés, chaque demande entrante est associée à un identifiant (dans les deux systèmes), ce qui permet au collaborateur du service d'assistance de localiser facilement le dossier. Les fichiers de la messagerie vocale sont enregistrés et associés automatiquement au ticket, ce qui permet aux collaborateurs de l'assistance technique d'écouter l'appel à tout moment. Par conséquent, cette technologie permet de suivre les tickets de chaque client jusqu'à leur résolution. En outre, chaque membre du personnel d'assistance a une visibilité sur l'historique des tickets.



# 5 piliers d'excellence pour redéfinir l'expérience client — **La nouvelle référence**

## 2) Des canaux de communication inégaux

Il s'agit de faciliter autant que possible la prise de contact avec notre personnel pour nos clients. Le téléphone et l'e-mail ne suffisent plus. Les modèles de service à la clientèle robustes s'adaptent à une approche à plusieurs canaux permettant au client d'utiliser ce qui lui convient le mieux.

## 3) Résolution au premier appel — Dites adieu au système à deux niveaux

Nos clients sont très occupés. N'oubliez pas qu'il y a de fortes chances qu'un patient les attende. Dans la mesure du possible, les problèmes doivent être résolus lors de la première interaction. Mais comment faire ? La meilleure façon d'y parvenir est de disposer d'une équipe d'assistance connaissant la manière dont l'étude est conçue dans le RTSM et les subtilités du RTSM lui-même.

“ —

*Il est évident que le service d'assistance **doit suivre une formation approfondie**. Le personnel comprend l'étude et est **parfaitement formé au système**.*

— ”

— Jason Russak

Directeur général, opérations cliniques et développement,  
Sage Therapeutics

## 5 piliers d'excellence pour redéfinir l'expérience client — **La nouvelle référence**

### 4) Assistance globale facilitée par un centre d'assistance centralisé.

De nombreuses entreprises ont adopté un modèle de service ajusté aux fuseaux horaires, avec des centres d'assistance situés dans le monde entier. Ce modèle peut fonctionner, mais il faut aussi faire preuve de prudence, car les différents centres peuvent créer et utiliser leurs propres processus, selon le choix des gestionnaires locaux. Dans ce cas, l'assistance peut devenir fragmentée. Un centre d'assistance placé sous la responsabilité d'une seule équipe de gestion avec des horaires décalés facilite la transmission d'informations et permet une approche collective des demandes du client. La technologie a permis aux membres de l'équipe d'assistance d'être sensibles au fuseau horaire du client et de répondre à diverses exigences linguistiques. L'objectif est de faire en sorte que la demande du client soit traitée par une équipe compétente, de manière cohérente, rapide et professionnelle.

### 5) Disposer des moyens d'améliorer l'expérience client.

Le rôle de l'assistance à la clientèle doit être élevé au sein de l'organisation, et associé à la capacité d'influencer la conception du produit et son développement futur. Après tout, ce service est en contact direct avec vos clients. Des données cohérentes sur les enquêtes et les tickets sont des informations précieuses qui doivent être partagées au sein de l'organisation. Donner au personnel de l'assistance à la clientèle les moyens de demander des modifications pour améliorer l'expérience du client est la clé du succès.

“ —

***Nous ne travaillons pas en silos.***

*L'assistance à la clientèle a une voix dans l'organisation. Nous pouvons faire la différence sur des sujets importants.*

— ”



— **Teresa Goodnough**  
Directrice, Soutien à l'excellence du client chez 4G Clinical

# Voici **Teresa Goodnough**



## À propos de l'auteur

**Teresa Goodnough**, Directrice, soutien à l'excellence du client chez 4G Clinical, a plus de 15 ans d'expérience dans les services de soutien technologique clinique pour une importante organisation de recherche sous contrat (CRO). Elle a une véritable passion et une expérience solide pour fournir un soutien mondial aux essais cliniques 24/7. Après avoir travaillé dans le secteur et s'être occupée d'un membre de sa famille participant à un essai clinique, Teresa a adopté l'environnement des services et ses talents de gestion ont été reconnus.

Teresa joue un rôle essentiel dans les opérations quotidiennes en mettant sur pied, en dirigeant et en guidant l'équipe de soutien, afin de fournir les services d'excellence à la clientèle les plus professionnels du secteur des essais cliniques.

*Vous souhaitez en savoir plus ?*  
**Explorez notre centre de ressources**

*Vous avez des questions ?*  
**Contactez-nous dès aujourd'hui, nous nous ferons un plaisir d'y répondre.**

# À propos de **4G Clinical**

*Nous réduisons le temps nécessaire à la commercialisation des médicaments vitaux en fournissant des capacités RTSM validées et facilement extensibles aux entreprises pharmaceutiques et aux CRO plus rapidement que quiconque dans le monde.*

Un seul objectif motive la société 4G Clinical : fournir plus rapidement des médicaments essentiels à ceux qui en ont besoin. Chez 4G Clinical, nous croyons fermement que le moyen d'accélérer la recherche clinique consiste à métamorphoser la réalisation des essais. C'est pourquoi nous avons révolutionné de fond en comble la gestion de la randomisation et de l'approvisionnement pour les essais cliniques (Randomization and Trial Supply Management, RTSM) ainsi que les capacités et les services de prévision de l'approvisionnement.

4G Clinical s'engage à aider les promoteurs et les CRO à suivre la science, où qu'elle mène, aussi rapidement et aussi sûrement que possible. Nous ne découvrirons pas le prochain composé novateur en laboratoire, mais nous apportons notre contribution en tirant parti de notre vaste expérience et de nos innovations technologiques pour accélérer et faciliter les essais cliniques.

## Prancer RTSM®

*Notre RTSM, 100 % configurable et flexible, est conçu pour les essais cliniques d'aujourd'hui et de demain.*

**La plateforme RTSM de 4G, Prancer RTSM®**, utilise le Natural Language Processing (NLP) ainsi que des fonctionnalités intégrées de prévision et de gestion des fournitures cliniques pour réduire les délais de développement, augmenter l'efficacité opérationnelle et offrir une qualité exceptionnelle.





Fournir *plus rapidement* des médicaments essentiels à ceux qui en ont besoin.

[4gclinical.eu](https://4gclinical.eu)