

SYNTHESE SUR LES HOTLINES DES EDITEURS JURIDIQUES

Retour d'expérience des membres de Juriformation

Juin 2014

Les éditeurs juridiques disposent d'un service d'aide à la recherche ou une rubrique contact qui permet à l'utilisateur d'obtenir des renseignements supplémentaires. Ces questions sont d'ordre technique et éditorial.

Les membres de juriformation ont étudié la qualité de ce service pour les bases Dalloz, Navis, Lamyline, Elnet, Lexbase et Lexis-Nexis.

Il est possible de contacter les éditeurs par téléphone, mail ou courrier postal, via différents formulaires indiqués sur les sites. En règle générale, tant que la question est très simple, posée pendant les plages horaires définies par l'éditeur et non urgente, la qualité des réponses est satisfaisante. Mais dès que l'on se trouve en dehors de ces critères, ces services ont démontré leurs limites

LES LIMITES : CONSTAT GENERAL

- Les horaires

Les plages horaires sont trop courtes et peu adaptées au rythme de travail des utilisateurs (avocats, juristes). Ces services ne sont pas étendus dans la soirée, ni le week-end.

- Les pannes

Les pannes sont récurrentes sur l'ensemble des bases. Généralement, les éditeurs n'informent pas des problèmes de connexion ou des périodes de maintenance pouvant intervenir sur leurs sites. L'utilisateur ne peut que constater la panne, sans en savoir plus. On apprend cela par hasard. On tombe sur une page interdisant la connexion ce qui peut troubler l'utilisateur : s'agit-il d'un problème informatique interne au service ou bien une opération de maintenance de la part de l'éditeur ? C'est souvent à nous d'interroger le service technique pour savoir ce qui se passe. Il y a peu de messages en ligne informant le client de problèmes de maintenance. Lamyline fait défiler un bandeau sur la page d'accueil en cas de problème, et les éditions Francis Lefebvre informent seulement certains de leurs grands comptes par mail.

- Les formations

Les éditeurs proposant différentes formations (présentiel, téléphone, webinar). Nous les avons également évalués. De plus en plus d'éditeurs proposent des sessions de formation courte par téléphone. Mais ce sont des formules peu adaptées quand on a de multiples utilisateurs et même si ceux-ci sont déjà un peu experts dans le maniement des bases en ligne.

- Le numéro de client

Il est systématiquement demandé par l'éditeur, malheureusement il est très peu connu des utilisateurs ce qui ralentit la demande d'aide chez tous les éditeurs.

INFORMATION IMPORTANTE : les membres de Juriformation étudiant les bases de données depuis de nombreuses années, ont des contacts privilégiés avec les éditeurs (numéros et mails directs). En plus des relations avec des commerciaux, nous avons également des contacts avec les chefs de projets, webmaster,

formateurs, ce qui accélère nos propres besoins. Cependant, pour cette étude, nous nous sommes efforcés de nous situer comme un utilisateur « lambda », ou de signaler les spécificités dont nous bénéficions.

DALLOZ

1. Les horaires, le coût et les modes de contact

Un widget est présent en bas de la page comprenant, notamment un outil d'aide en ligne, une rubrique contact et une formation. La « hotline » est donc bien mise en valeur.

Les horaires sont classiques, 9h-18h, mais les appels sont surtaxés (relation clientèle et support technique). Certains utilisateurs ont des contacts privilégiés par mail et téléphone (numéro direct non surtaxé). Mais ce mode de contact privilégié ne fonctionne pas tout le temps.

Contact support technique

n° indigo : 0820 000 403 (0,12 €TTC/min)

De 9h à 18h du lundi au jeudi

De 9h à 17h le vendredi

support@dalloz.fr

Formation :

01 40 64 13 00

2. Les services proposés

Dalloz propose également depuis plusieurs années un club d'utilisateurs, qui permet d'échanger directement avec le chef du projet de la base. C'est un outil d'aide très utile. Il est dommage qu'il soit si peu utilisé.

Malgré la précision des informations, il n'est pas facile de savoir qui contacter pour un problème d'aide à la recherche.

Formations : une heure découverte Dalloz est proposée. Le contenu a été jugé adapté pour des personnes qui ne connaissent pas la base Dalloz.fr, moins pour des experts-professionnels.

On peut obtenir une formation adaptée et un peu plus longue que la seule heure de découverte.

Dalloz prévient depuis récemment, en amont, des opérations de maintenance, des changements d'interface ou de modes de connexion. Mais ce n'est pas systématique. Parfois les utilisateurs obtiennent des réponses dilatoires et sans précision de délai.

Pour les informations commerciales et éditoriales, les commerciaux ne communiquent pas spontanément aux clients les nouveautés.

3. L'avis de Juriformation

Les services techniques sont plutôt réactifs. Cependant, la qualité des réponses n'est pas toujours au rendez-vous. Il y a plusieurs interlocuteurs selon le degré de technicité de la question.

Suggestions :

- Développer la diffusion d'informations éditoriales, notamment sur les nouveautés concernant les contenus.
- Avoir la main sur l'abonnement à la lettre Dalloz Actualités sans avoir à passer par le service technique

NAVIS (Editions Francis Lefebvre)

1. Les horaires, le coût et les modes de contact

Service partiellement payant pour l'assistance technique et éditoriale

La rubrique « nous contacter » est indiquée tout en bas de la page en petite taille grisée. Dommage !

Service Relation client

0 820 710 051 (0,09 €/min)

Du lundi au vendredi de 9h à 18h

Ce service n'est pas réservé aux utilisateurs du Navis

Assistance Technique Abonnés

08 25 39 70 90

Du lundi au vendredi de 9h à 18h

(0,20€la première minute et 0,15 €les suivantes)

2. Les services proposés

Depuis quelque temps, sur la page d'accueil publique des EFL (efl.fr), un système de « chat » est proposé. Nous avons pu tester cet outil qui nous apporte le même type de réponse exposé plus bas. Ce service nous informe immédiatement que notre demande est prise en charge et peut dans certains cas faciles nous apporter une réponse immédiate. Ce service est gratuit.

Pour ce qui est de l'assistance éditoriale, les rédacteurs sont injoignables pour en savoir plus sur des prises de position. (les « à notre avis » ou « selon nous » sont courants dans la base)

Pour les grands comptes ou les habitués, nous avons des contacts privilégiés (mail et numéros directs non surtaxés) avec les documentalistes afin d'obtenir des documents cités et non produits dans la base. Mais ce service n'est pas indiqué dans la plate-forme et n'est connu que de quelques initiés. Dans la plupart des cas on obtient une réponse (négative ou positive) mais il arrive régulièrement que l'éditeur ne soit pas en mesure nous faire parvenir les textes demandés. Ce service est gratuit.

En général, on a une réponse sous 24h ou 48h (non systématique, il faut souvent recontacter l'éditeur)

Pour ce qui est de l'aide à la recherche, le service relation client répond plutôt bien.

Pour l'assistance technique, certains grands comptes bénéficient d'informations, diffusées par mail sur les pannes. Pour ce même cas de figure, l'assistance technique (payante) est joignable et apporte des réponses.

L'éditeur vient de nous annoncer (février 2014) que l'ensemble des abonnés (via les login) sera averti des pannes de la plate-forme.

Depuis la mise d'en place d'EFL3 en juillet 2013, les EFL ont mis en place des formations gratuites. Un encart publicitaire bien visible est disponible dans le bas de la page d'accueil de Navis.

Ayant pu bénéficier de ces formations en présentiel et en webinar, nous avons été satisfaits de ce service.

Aucun support n'a été diffusé mais une aide en ligne (pdf) est disponible sur la base. Ces formations sont satisfaisantes et de bonne qualité. Nos contacts commerciaux sont très disponibles et ouverts pour ce service. Attention à veiller à disposer d'un système informatique relativement peu contrôlé.

3. L'avis de Juriformation

Les commerciaux ont longtemps été difficiles à contacter et leurs réponses souvent longues à venir. On constate davantage de réactivité de la part de l'éditeur aujourd'hui. Certains trouvent aussi leur compte en passant par le formulaire en ligne. La résolution des problèmes est constatée sous 48h. Il ne faut pas hésiter à contacter directement par mail le technicien qui est très réactif.

Conclusion : 2 poids/2 mesures : certains grands comptes et connaisseurs de la base sont largement privilégiés. L'ensemble du service assistance mériterait d'être bien mieux formalisé.

- La qualité des réponses est satisfaisante.
- Les plages horaires devraient être étendues le soir, jusqu'à 20h ou 21h.

LAMYLINE/ WK

1. Les horaires, le coût et les modes de contact

Rubrique "Contactez-nous" visible depuis toutes les pages du site.

Téléphone : 0825 08 08 00, mail ou formulaire à remplir depuis le site.

Horaires : 9h-13h et 13h30-18h

Coût : 0.15 / min

2. Services proposés

Pour les nouveautés éditoriales, il est conseillé de s'abonner à la newsletter de Lamyline. Il faut en faire la demande auprès du commercial pour être certain d'en être destinataire.

Les demandes arrivant à l'assistance sont classées selon leur degré de facilité de résolution. Les demandes de niveau 1 (faciles à résoudre) sont censées être résolues par le service support dans un délai de 24h.(ce délai est respecté). Les demandes de niveau 2 arrivent chez la chef des produits online de Lamy. Pour le niveau 2, le délai est plus variable.

Point positif: lorsque l'utilisateur est sur un document de Lamyline et qu'il remplit sa demande via le formulaire de contact, en allant sur le "Contactez nous" présent sur cette page, Lamy sait sur quel document exactement porte la demande. Un bon moyen sans doute pour gagner du temps pour la résolution du problème. La formation sur place des utilisateurs (étudiants, professeurs, bibliothécaires...) est possible. Durée: entre une heure et une heure trente. Guide en ligne et tutoriels.

3. L'avis de Juriformation

Il est conseillé d'utiliser plutôt le téléphone car les demandes transmises par mails ne sont pas toujours traitées et ont plus de chance d'avoir une réponse en mettant en copie le contact commercial

Les formations sont satisfaisantes

EDITIONS LEGISLATIVES – ELNET

1. Les horaires, le coût et les modes de contact

Hotline technique : depuis le site il faut aller dans « Qui sommes nous » en bas de la page, écrit en tout petit, qui renvoie au site corporate des EL puis sur ce site dans « Contact ». Cela s'avère un peu trop compliqué.

Hotline éditoriale : depuis le site en passant par « écrire à la rédaction » qui se trouve à chaque paragraphe des études, un formulaire permet de poser une question ou une suggestion. Délai de réponse entre 24h et 48h par retour de mail. C'est ultra facile et pratique

Par téléphone : un seul numéro pour tous les besoins : le service clients qui rebascule en fonction des besoins : 01 40 92 36 36
 9h-18h du lundi au vendredi, pas de coupure sur l'heure du déjeuner. Rien le week-end
 Prix d'un appel local,

2. Services proposés

Des trucs et astuces qui sont apparents sur le site et souvent réactualisés

Formations possibles pour tous publics d'utilisateurs.

Pas de support fourni. Nous avons utilisé nos exemples, bon contact avec le formateur, mais il m'a semblé peu connaître l'univers des avocats, plus spécialisé sur les juristes d'entreprise.

Pour les questions auxquelles il ne pouvait répondre (plutôt d'autres techniques), le formateur renvoie par mail des explications après le rendez vous.

3. Avis de Juriformation

Les interlocuteurs commerciaux sont plutôt longs voire très longs à répondre si on les interroge directement par messagerie. Le temps d'attente pour avoir un conseiller est très aléatoire. Parfois on tombe sur un serveur vocal qui nous fait patienter et le système raccroche.

Aucune information éditoriale n'est diffusée spontanément si on ne les interroge pas. On peut se féliciter d'une meilleure réactivité des techniciens. En cas de problème, une fois leur service hotline sollicité, ils rappellent, relancent, posent des questions précises etc... Les techniciens font preuve de patience et font vérifier les problèmes éventuels constatés, proposent des solutions pour pallier le problème rencontré...

Certains utilisateurs peuvent toutefois avoir la mésaventure, en cas de souci technique, de tomber à chaque fois sur un nouvel interlocuteur qui leur refait faire la même manipulation plusieurs fois sans trouver de solution pour autant... Le suivi d'un dossier par un seul et unique technicien est beaucoup plus efficace.

L'aide à la recherche en ligne apparaît très discrètement sur le site : il faut lire les petites lignes du « contact » du site corporate : *soutien personnalisé dans l'utilisation de vos CD et ELnet, obtention de bulletins, CD Rom*
 Il serait judicieux de mettre davantage en évidence l'aide à la recherche

LEXBASE

1. Les horaires, le coût et les modes de contact

Service relation clients joignable par téléphone (01 44 79 93 01) pour l'assistance technique, Horaires : 9h / 12h30. 14h00/ 18h (non indiqués sur le site Lexbase). D'expérience, nous avons pu constater que même après les horaires indiqués, il y a très souvent quelqu'un pour répondre après 18h, ce qui est appréciable.
 Centre de recherche documentaire disponible de 8h30-17h45

Pour les questions éditoriales : il est indiqué que le mail des rédacteurs est disponible sur les pages d'information. En fait, il faut aller sur le site <http://www.presentation.lexbase.fr/> pour retrouver le contact des responsables éditoriaux.

2. Services :

Un système d'abonnement à l'année avec un crédit d'actes qui donne la possibilité de commander des documents officiels (décisions) cités dans la base mais non accessibles en texte intégral. Service assuré par un(e) documentaliste du centre de recherche documentaire

Des formations sur proposition de la commerciale

3. Avis de Juriformation

Il n'y a pas véritablement de service hotline mais un service "relation clients" joignable par téléphone. Ce sont les membres de l'équipe, en général une responsable commerciale, qui assurent la relation-client, les formations et l'accueil téléphonique.

Le service est globalement réactif et la qualité des réponses est satisfaisante.

Les formations testées par certains utilisateurs ont donné satisfaction.

Depuis la rubrique "Aide" (visible depuis toutes les pages du site) l'éditeur propose les 3 types de service d'assistance.

LEXISNEXIS

1. Les horaires, le coût et les modes de contact

Contact pour tout problème de connexion, toute question portant sur la formation et l'aide à la recherche : 0821 200 700 (0.11€ puis 0.09€ min)

far-legal@lexisnexis.fr

Ouvert de 9h à 18h du lundi au vendredi

Contact Service clientèle (pour toute question commerciale et éditoriale) :

0821 200 700 (0.11€ puis 0.09€ min)

relation.client@lexisnexis.fr

Fax : 01 45 58 94 00

Ouvert de 9h à 18h du lundi au vendredi

Pour les abonnés « grands comptes », *le service Platinum* est le meilleur moyen d'obtenir des informations : le service personnalisé gère à la fois les problèmes techniques et répond aux questions éditoriales.

Les relations techniques sont de bonne qualité tout comme les relations clients (gestion des abonnements).

2. Services proposés

Un aide en ligne et un aide-mémoire depuis le site sont disponibles avec de nombreuses plaquettes faites pour les utilisateurs.

On peut se voir dispensé d'une formation, certes courte, mais adaptée aux besoins des utilisateurs.

Il existe une newsletter éditoriale. Il faut la demander au service commercial pour y être abonné.

3. Avis de Juriformation

Le service formation et aide en ligne (FAR) est de bonne qualité. Même chose pour le service clientèle. Pour les clients qui ne sont pas « grands comptes », il serait bien de pouvoir bénéficier aussi de la même qualité de service « relations clientèle » avec un suivi plus personnalisé des dossiers.

QUELQUES PRECONISATIONS

- Demander dès la conclusion du contrat la désignation d'un interlocuteur privilégié, plutôt qu'un mode de contact général qui va rallonger la prise en charge de la question.

- Privilégier le contact par messagerie qui permet d'explicitier les problèmes : échanger par mails permet l'intégration de captures d'écran pour décrire un problème de connexion à une base ; cela permet de retrouver les demandes précédentes, et, au final, de dresser un tableau des incidents. Il est important de garder la mémoire écrite des échanges.
- Intégrer toutes les prestations et tous les services que sont supposés rendre les éditeurs dans un tableau d'évaluation à renseigner au fil de l'année. Y ajouter des notes et appréciations sur la qualité des relations commerciales et techniques.
- En tout état de cause, exiger le suivi de son dossier par un seul et même interlocuteur.

Synthèse élaborée le groupe Juriformation et coordonnée par Frédéric SACONNET