

**CATALOGUE DE PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT  
METIER DES CENTRES DE CONTACTS**

**CUSTOMER - SQUARE**

Management & Resources, for Customer-Oriented Projects.



**CATALOGUE DE PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT METIER  
DES CENTRES DE CONTACTS**

**Préparation de votre projet ..... 3**

**Lancement de votre projet ..... 7**

**Optimisation du centre de contacts ..... 8**

**Mise en œuvre de nouveaux services ..... 9**



## 1. La préparation de votre projet de centre de contacts

### OFFRE "SIZING" : le dimensionnement de votre centre de contacts



#### A. Dimensionnement : la définition de vos objectifs

- Traitement automatisé des appels ?
- Volumes de traitement supérieurs ?
- Réduction de coûts ?
- Meilleure prise en charge des flux ?
- Connaissance des motifs d'appels ?
- Amélioration du taux de satisfaction ?

#### B. La prestation d'accompagnement au dimensionnement

Recueil d'informations et analyse des statistiques des flux d'appels et de leurs composants

- Numéros d'appels : unique ou plusieurs numéros d'appels ? Si oui pourquoi ? (motifs / segmentation de l'offre ?)
  - Type de numéro : national, court, noir...
  - Payants, coûts partagés, gratuits ?



- b. Opérateurs : un seul flux ou plusieurs ?
  - Déterminer les écarts entre les flux émis par les opérateurs et les flux réceptionnés par le service client.
  - Répartition par jour/hebdo/mensuelle/tranche horaire des journées types/variation saisonnière ou événementielle des flux opérateurs
  
- c. Equipements
  - Dimensionnement et qualification des lignes
  - Switchs / Gateways / Dimensionnement
  
- d. Statistiques d'appels (hors SVI)
  - Analyse de flux par typologie d'appels
  - Répartition horaire/jour/semaine/mois
  - Temps de communication par typologie
  - Quels flux à automatiser ?
  
- e. Arborescence de votre portail vocal / SVI
  - Analyse de l'arborescence / rapidité, complexité, taux de réponse « automatique », « voie de garage ? »
  - Dimensionnement du SVI : écarts de flux entrants et prise en charge SVI
  - Taux de transfert agent par typologie d'appels
  - Temps de communication par motif d'appel/chemin d'accès à l'information.
  
- f. Flux en débordements ? A quel moment : Opérateur ?, Switch ? SVI ? Capacité d'accueil des Agents ?
  
- g. Agents (avec ou sans SVI en frontal)
  - Analyse des flux
  - Motifs de transfert (réassurance, réponse automatique par comprise, etc.) /typologie des appels transférés
  - Taux de redondance des typologies SVI/Agents : recherche d'appels traitables de manière automatique
  - Temps de communication par typologie
    - Répartition horaire/jour/semaine/mois
  - Horaire d'ouverture
  - Nombre d'appels à l'heure par agent
  - Objectifs des agents (nombre d'appels à l'heure.. etc.)
  - Taux de disponibilité des agents

Collecter toute information susceptible d'avoir une influence sur le taux de prise en charge des appels... Script d'appel...

## OFFRE "SPECIFICATIONS" : les objectifs technologiques et métier de votre centre de contacts



### C. Les spécifications de votre centre de contacts

- Arborescence SVI et modélisée
- Spécifications des scripts et écrans agents
- Identification des interfaces avec votre SI
- Gestion des flux de données
- Sécurisation des infrastructures, redondance, PCA, PRA



**OFFRE "RISK MANAGEMENT" : la sécurisation de votre projet de centre de contacts**



**D. Le cadrage opérationnel**

- Planning prévisionnel / Rétro-planning
- Les acteurs
- Risk management /les facteurs de risques
- Elaboration d'un plan de gestion du changement



## 2. Le lancement et le suivi de votre projet



### A. Le cadrage opérationnel

- Planning
- Acteurs
- Management du changement
- Formation avec des experts métiers

### B. Le management du projet

- Cadrage de l'ensemble des acteurs (lister, inclure...)
- Suivi planning et budget
- Cession des demandes de changement

### C. L'accompagnement au démarrage

- Accompagnement sur site
- Mise en œuvre des statistiques métiers
- Elaboration/Finalisation des procédures
- Elaboration/Finalisation des scripts d'appels et des paramétrages de campagnes

## 3. L'optimisation de votre centre de contacts



### A. Audit de dimensionnement et performance

- Audit technique
- Audit de dimensionnement
- Audit des flux applicatifs et de données

### B. L'ergonomie de votre centre de contacts

- SVI
- File d'attentes
- Durées des appels et préconisation

### C. La mise en œuvre des nouvelles campagnes

- Appels sortants
- Appels entrants
- Emails
- Messages automatisés
- Web call center



## 4. La mise en œuvre de nouveaux services



### A. Elaborer le service

- Portail vocal évolué
- Reconnaissance vocale et synthèse de texte
- Web self service

### B. Migration vers le multi-canal

- Elaboration d'une stratégie multi-canal

### C. Evaluer votre accueil et activer/optimiser les « workflows »

- Appels mystères
- Révision des procédures
- Normalisation NF Services / ISO
- Indicateurs