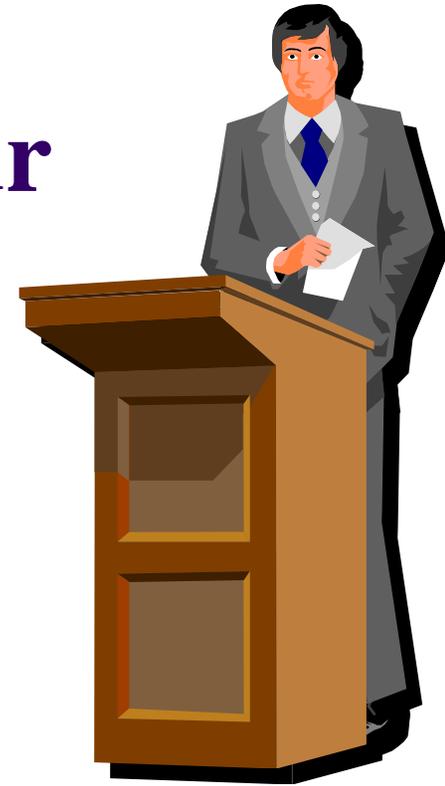


La fonction de Planificateur



Pourquoi faire appel à un planificateur dans un Centre de Relation Client ?

L'environnement métier se complexifie

- **Du Centre d'appel au Centre de Relation Client (=> plurimedia)**
- **Vers la pluriactivité (front-office, back-office...)**

L'environnement social est plus exigeant

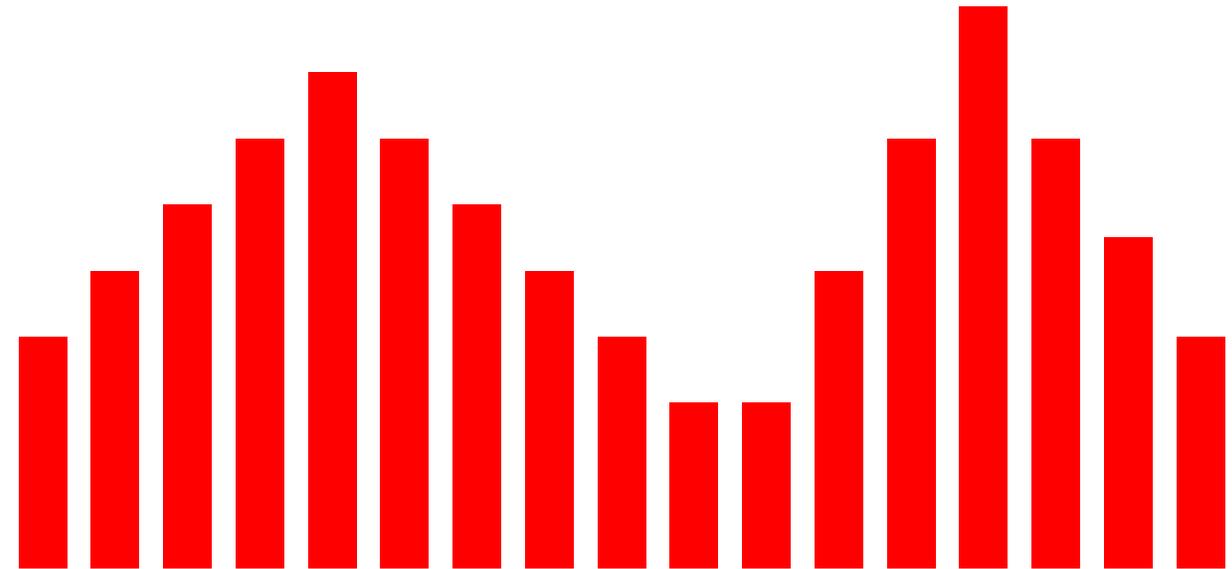
- **Des plannings individualisés pour recruter et fidéliser**
- **Des accords OARTT à gérer**

La gestion des Ressources Humaines impacte directement le compte d'exploitation

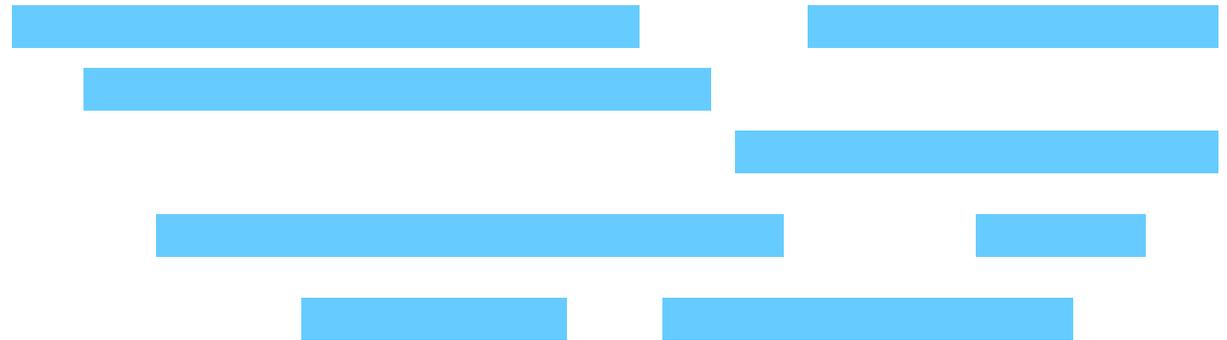
Mission principale du planificateur

Planifier les effectifs en mettant en adéquation les charges et les ressources

Expression des besoins RH :
effectif par créneau horaire



Expression des ressources :
vacations



Missions principales du planificateur

- **Calculer l'effectif requis** par rapport aux objectifs de niveau de service fixé pour chaque activité
- **Etablir les plannings** des collaborateurs en fonction de l'activité prévue et des contraintes personnelles, organisationnelles et réglementaires du Centre d'appels
- **Garantir le respect de la législation** et des accords OARTT

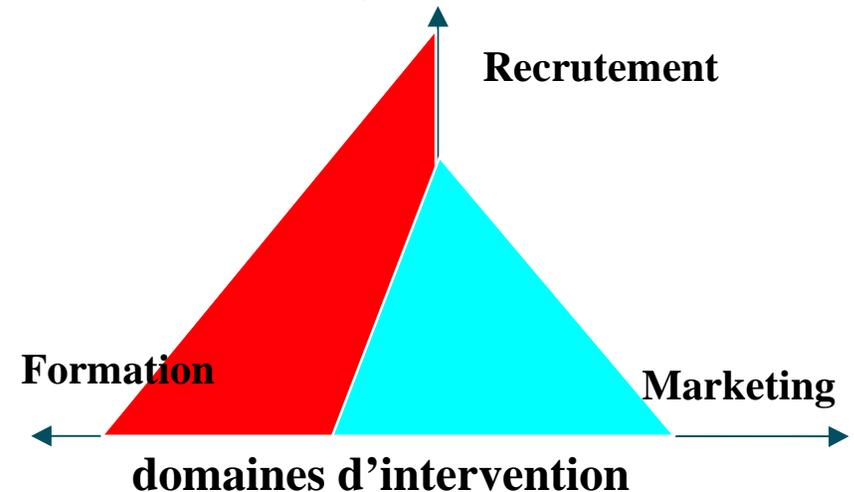
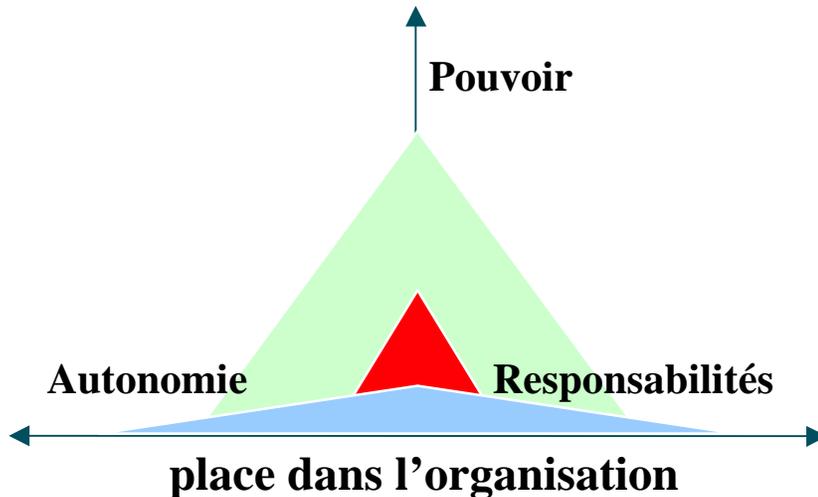
Ses autres missions



- **Gestion administrative**
- **Gestion opérationnelle** pour l'évaluation des **performances** et pour
la formation
- **Elaboration des prévisions** d'appels et de charges d'activité

D'autres tâches selon sa position

- Réflexion sur l'organisation du travail et propositions de solutions pour **améliorer la qualité de service**
- **Gestion de la sous-traitance (centre de débordement)**
- **Gestion prévisionnelle des emplois**
- **Gestion des compétences**



Un croisement de compétences



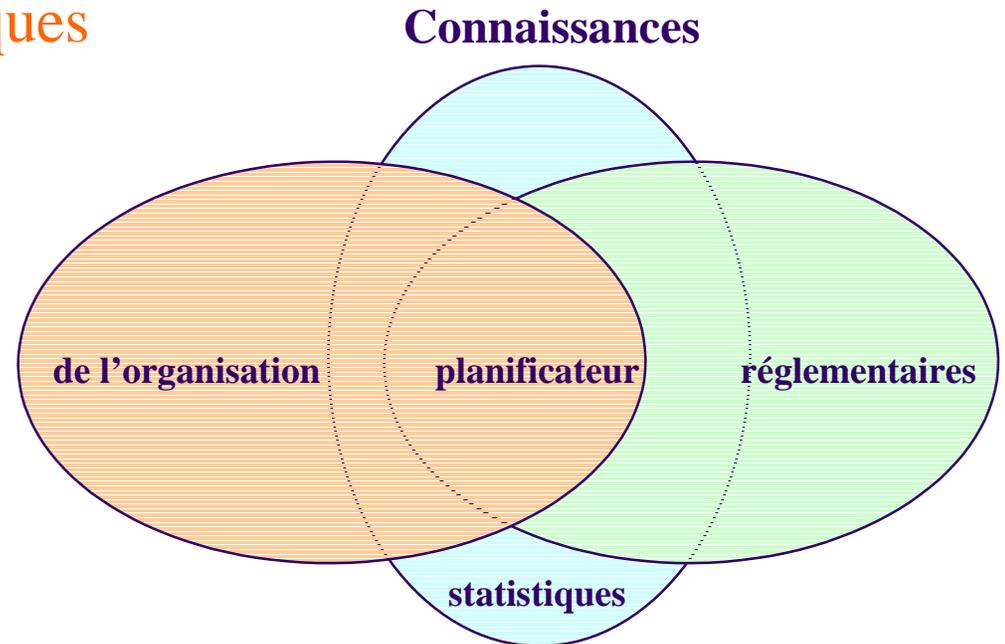
Connaissances de l'**organisation**



Connaissances **réglementaires**



Connaissances **statistiques**



Exemples de connaissances pratiques requises par le planificateur

- Processus de planification
- Modélisation des courbes de charges d'activités
- Méthodes de prévisions
- Règles de dimensionnement propres aux activités
- Réglementation du travail
- Accords Aménagement et de Réduction du Temps de Travail
- Utilisation d'un logiciel de planification
- ...

Interventions de *DigiWay Consulting*



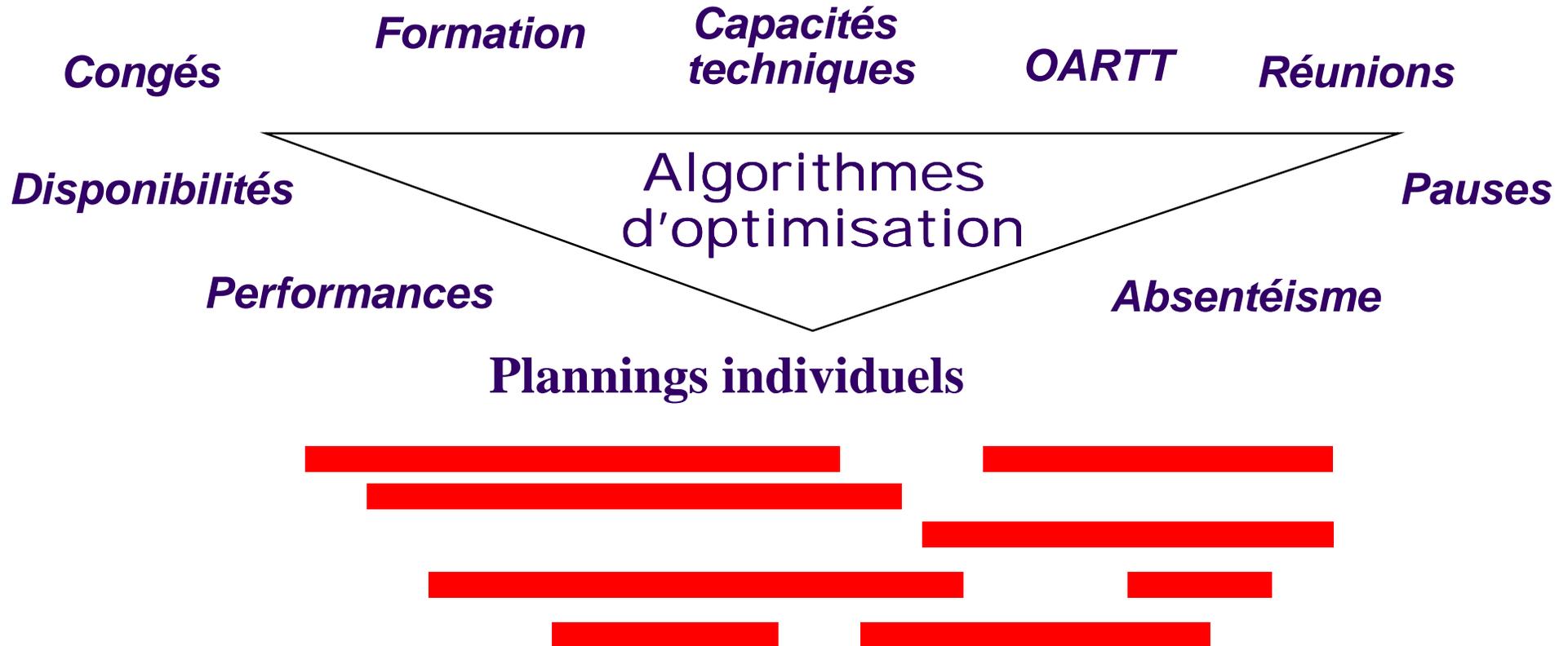
DigiWay Consulting vous accompagne et vous fait bénéficier de son savoir-faire pour

- mettre en place un processus de planification
- choisir un logiciel de planification et calculer son ROI
- procéder à une réorganisation de votre Centre de Relation Client
- former vos planificateurs
- effectuer des simulations et planifier les collaborateurs de votre Centre de Relation Client



Définir les plannings individuels

- Faire correspondre le jeu de vacations théoriques aux vacations réellement disponibles
- Tenir compte des paramètres du Centre de Relation Client
- Tenir compte des spécificités individuelles





3, rue Castéja
92100 Boulogne Billancourt
Tél. : 01 46 10 46 60 - Fax : 01 46 10 46 61
E-mail : infos@digiway.fr
Web : www.digiway.fr

< les hommes

Frédéric LACROZE

Directeur Associé

Fabrice MOREAU

Directeur Associé

< la structure

Forme juridique : **SARL**

Montant du capital : **165 K€**

Date de création : **1996**

Implantations : **France et principaux pays industrialisés via le réseau ICMI Global Partners**

< Les compétences

L'approche

Notre unique métier est d'accompagner votre entreprise pour la **création**, l'**optimisation** et le **reengineering** de votre centre de contacts (réception d'appels, émission d'appels, e-mail, web, fax, courrier postal).

Grâce à **plus de 15 ans d'expérience**, nous maîtrisons ses 5 dimensions clés (Relation Client, RH, Organisation, Technologies, Localisation) au sein d'une approche pragmatique et opérationnelle.

L'indépendance d'esprit garante de vos seuls intérêts, l'écoute attentive de vos besoins, des **consultants dédiés** au centre d'appels, sont autant d'atouts pour la réussite de vos projets.

Plus de 120 centres d'appels ont déjà bénéficié de notre expérience des meilleures pratiques, enrichie chaque année par le **Benchmarking Call Center™** France (exclusivité).

Cabinet de conseil / Centre de contacts

- Formation
- Recrutement

Les prestations

Parmi nos missions les plus courantes : audit, **refonte globale**, **externalisation**, cahier des charges, choix de solutions et de fournisseurs, **tableaux de bord**, réduction des **coûts**, **coaching**...

Les technologies les plus avancées sont au cœur de nos interventions : CTI, ASP, PCBX, **Centre d'appels virtuel**, web call center, réponse **e-mail**, eCRM, VoIP...

Ce conseil avancé couvre aussi les principaux processus opérationnels (ex : **planification** des effectifs) et de gestion de la **qualité** (charte qualité, évaluation des performances et de la satisfaction, enregistrements...).

Nos préconisations s'appuient sur une **méthodologie** éprouvée et des **outils** de simulation uniques sur le marché (organisation multi-sites, routage par compétence, file universelle...).

CENTRES D'APPELS ET RELATION CLIENT

Conseil

Création

- Étude d'opportunité
- Dimensionnement
- Business Plan
- Conception détaillée

Optimisation

- Système Qualité
- Planification des effectifs
- Audit de performance
- Benchmarking
- Réduction des coûts

Reengineering

- Refonte de l'organisation (par clients, par métiers et par compétences)
- Centre d'appels virtuel
- Externalisation partielle ou complète
- Support des nouveaux canaux de relation (réponse e-mail, web call center)



D i G i W a Y



EXCLUSIF

Benchmarking Call Center™
la référence française

Formation

Formations sur mesure

- La Relation Client par téléphone
- La gestion des réclamations
- Animer et motiver son équipe
- Comment coacher ses agents
- autres thèmes sur www.digiway.fr*

Séminaires

- Comprendre le Centre d'appels
- Créer son Centre d'appels
- Les outils de la réception d'appels
- Le management de la réception d'appels
- État de l'art du Centre de Relation Client
- Le management de la réponse e-mail
- Marier Internet et Centre d'appels
- CTI au service du Centre d'appels
- Les nouvelles architectures pour votre Centre d'appels
- programmes et dates sur www.digiway.fr*