

Les solutions ASP Centres de contacts



Atelier Télécom du 9 décembre 2004

Plan de la présentation



Fabrice MOREAU
(ESE 85)
Directeur associé
DigiWay Consulting

- ❑ Qualités attendues d'une solution technique
- ❑ Le modèle ASP et ses bénéfices
- ❑ Offres ASP Centres de contacts
- ❑ Acteurs du marché français
- ❑ Opportunité de la démarche ASP
- ❑ Développement présent et perspectives

nota : extraits du séminaire *DigiWay Consulting*
"Les nouvelles architectures pour votre Centre d'appels"

Qualités attendues d'une solution technique (hors fonctionnel)

□ Puissance

- ❖ seuil(s) en utilisateurs, capacité de traitement (BHCA...)

□ Coût global de possession

- ❖ acquisition (dont dépenses d'intégration)
- ❖ maintenance + exploitation
- ❖ évolutions anticipées (fonctionnel, capacité)

□ Fiabilité

□ Administrabilité (exploitants / utilisateurs)

□ Délai d'implémentation

Approche ASP (Application Service Provider)

résurgence d'un passé rajeuni avec Internet services bureau (*time-sharing*, années 1970)



□ Fourniture d'Applications Hébergées (FAH)

- ❖ l'entreprise souscrit auprès d'un tiers (l'ASP) à des fonctionnalités, utilisées et administrées à distance via un simple navigateur
- ❖ l'ASP fournit via Internet ou accès privé l'application informatique + prestations complémentaires (conseil, formation, exploitation...)

□ Se distingue du pur hébergement et du FM

- ❖ hébergement : l'entreprise achète à l'éditeur et fait héberger par un tiers (mais peut assurer l'exploitation fonctionnelle)
- ❖ FM : l'entreprise confie à un tiers l'administration d'une application (pouvant rester hébergée dans l'entreprise)

Prestations assurées par l'ASP

□ Héberge et administre l'applicatif

- ❖ + assure le déploiement, la formation et l'assistance utilisateurs, gère les changements de version
- ❖ option : conseil, intégration à l'existant (téléphonie, SI, pilotage...)

□ 3 cas à distinguer pour l'applicatif

- ❖ l'ASP a développé son propre applicatif
- ❖ l'ASP s'appuie sur le progiciel d'un éditeur
- ❖ type d'offre de l'éditeur en alternative à la licence

□ Certains proposent une solution globale déjà intégrée

□ Peut s'appuyer sur un spécialiste de l'hébergement

Motivations pour une approche ASP

- ❑ Arriver plus rapidement sur le marché
- ❑ Réduire ou variabiliser les coûts
- ❑ Manque de moyens DSI pour conduire le projet ou exploiter l'applicatif
- ❑ Retarder le choix car technologies / besoins non stabilisés
- ❑ S'alléger des activités périphériques (-> externalisation)
- ❑ Mieux tirer parti des solutions technologiques
- ❑ L'ASP est agnostique sur la téléphonie en place

Offres ASP pour le Centre de contacts

□ ASP gestion de Relation Client

- ❖ gestionnaire de contact (ex. Siebel en modèle ASP...), gestionnaire de campagne Marketing (EMA), e-mailing

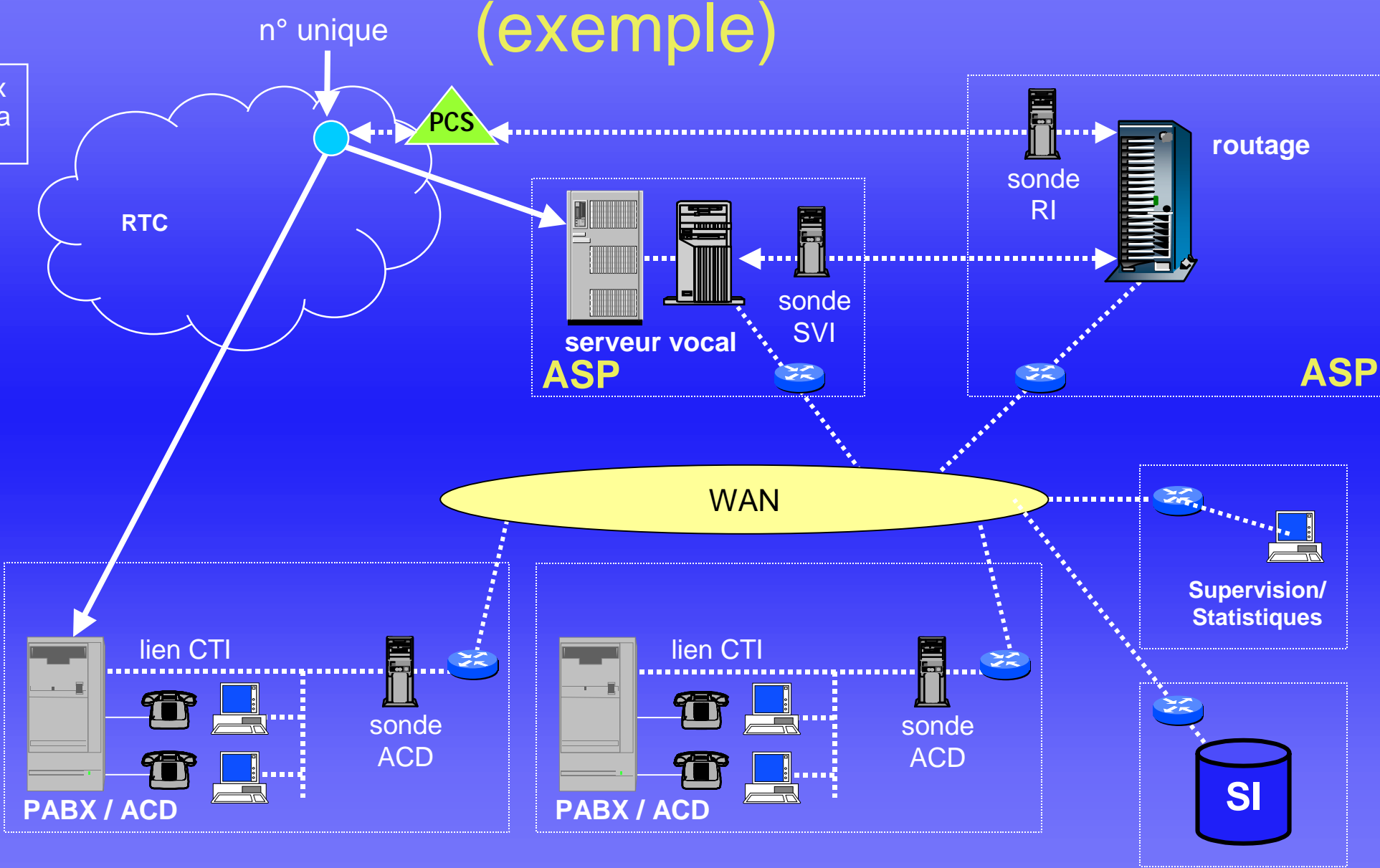
□ ASP gestion des contacts web

- ❖ base de connaissances (construction + maintenance, fenêtre de consultation sur le site web), avec aiguilleur d'e-mails
- ❖ gestionnaire de réponse e-mail, gestionnaire de contacts web (dialogue texte, collaboration web, rappel depuis le web, etc.)

□ ASP téléphonie Centre d'appels

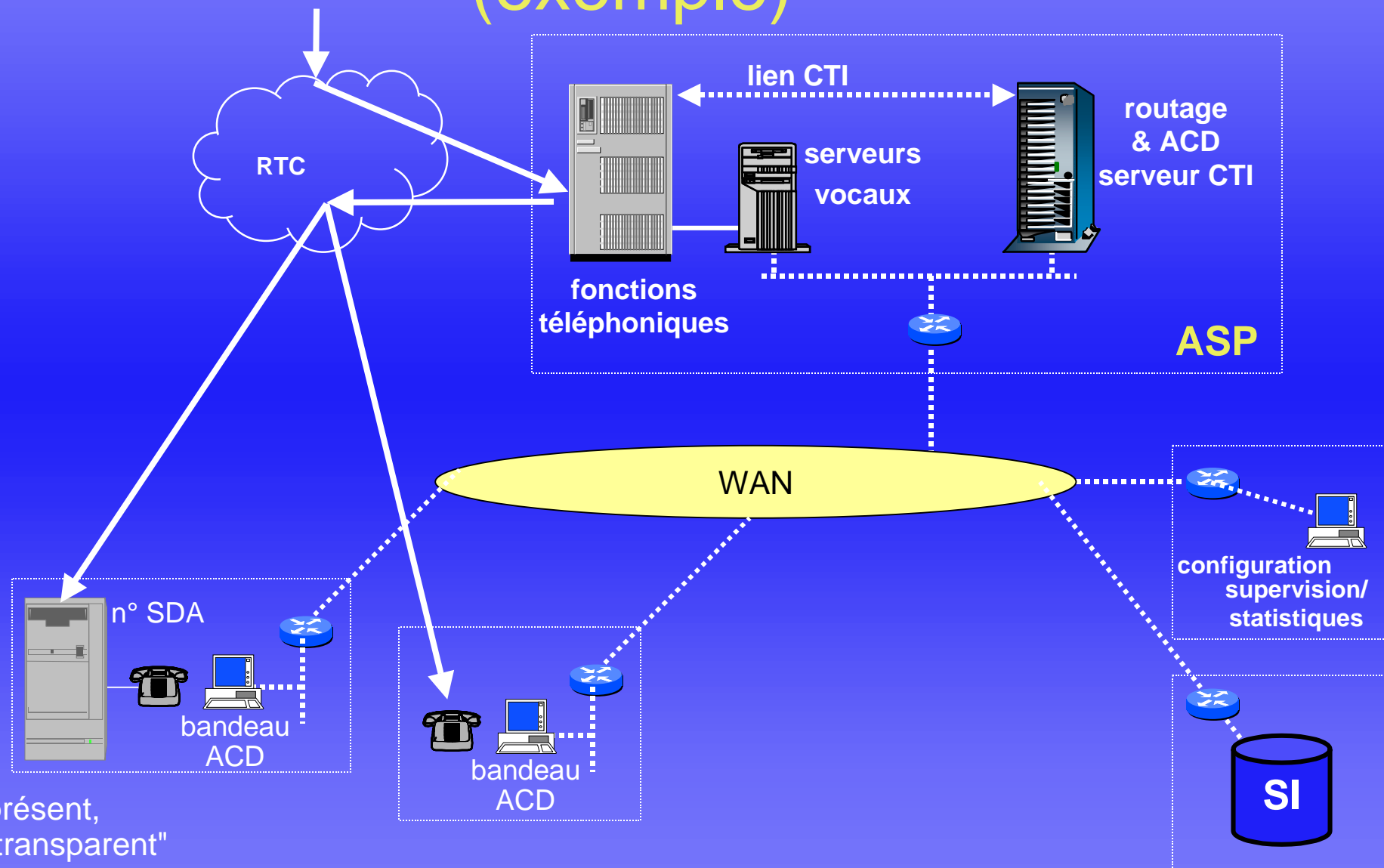
- ❖ équilibrage multi-sites, ACD, application vocale, CTI, composition automatique d'appels...

Architecture équilibrage multi-sites en ASP (exemple)



Architecture ACD en ASP (exemple)

..... data
—— voix



Offreurs ASP Centres de contacts sur le marché français

- ASP spécialisés (web call center, CRM...)
 - ❖ Click-Call, echopass, Frontcall, L@B, Linkeo, Helitis, Ornis...
- Hébergeurs d'applications (SVI, web, ACD...)
 - ❖ Atos Multimedia, Jet Multimedia, Prosodie...
- Opérateurs télécoms (ACD, CTI, web call center...)
 - ❖ France Télécom, Cegetel, BT Syntegra...
- Outsourcers (CRM, CTI, ACD...)
 - ❖ CallOne, Call Team, eLaser, Help-line, Webhelp, D! Interactive...
- Fournisseurs d'Accès Internet sur le marché Entreprise

Opportunité d'une démarche ASP

- ❑ Fonctionnement multi-sites (surtout téléphonie)
- ❑ Besoin peu prévisible en quantité
- ❑ Besoin saisonnier
- ❑ Préférence marquée pour l'externalisation
- ❑ ...

Limites d'une démarche ASP

- ❑ Toute intégration SI réduit l'autonomie d'achat
- ❑ Mortalité élevée chez les offreurs ASP de puis l'émergence du marché
- ❑ Gestion parfois délicate de la sécurité
- ❑ Peu de retours d'expérience (hors multi-sites)
- ❑ Un modèle qui doit faire ses preuves
- ❑ Et si les SLA ne sont pas respectés...
- ❑ A ce jour, peu d'offre téléphonie ASP sur des n° noirs

État de développement de l'ASP en CC

- ❑ Développement fort pour la réception d'appels
 - ❖ mise en place rapide et relativement facile, aisée à gérer, attrait important dans un contexte multi-sites
- ❑ Souvent retenue pour la gestion des contacts web
 - ❖ permet d'apprendre sans remettre en question l'existant technique, alors que le volume reste très réduit
- ❑ OK pour la réponse e-mail si pas d'intégration CRM
- ❑ Plus délicat à réaliser pour un applicatif relation client
 - ❖ intégration (souvent lourde) au SI, requiert généralement une forte clientélisation, sensibilité forte à la sécurité des données

Restant à votre disposition...




DIGIWAY

Fabrice MOREAU
 fabrice.moreau@digiway.fr
Directeur Associé

DigiWay Consulting 3, rue Castéja F-92100 Boulogne	www.digiway.fr tél : +33 (0) 1 46 10 46 67 fax : +33 (0) 1 46 10 46 61
---	--

Ingénieur Supélec (1985)
 Maîtrise de l'Université de Dauphine

1985 : BIPE Conseil
 1988 : Diebold (Gemini Consulting)
 1990 : TELEASE (Valoris)
 1996 : **DigiWay Consulting**

Co-fondateur de **DigiWay Consulting**, Fabrice MOREAU accompagne de grands utilisateurs dans leurs projets Centres de contacts, depuis l'établissement du business case initial lors de la création, à l'optimisation du management opérationnel et des solutions en place. En particulier, il intervient sur des projets innovants, par exemple CTI, web call center, réponse e-mail...

De plus, il conçoit et anime des formations aidant les professionnels des Centres d'appels à maîtriser les processus clés de management et les solutions technologiques les soutenant.

Expertises :

- Marketing de la relation client par téléphone, gestion de campagne, e-mailing, externalisation
- Management de Centre d'appels, organisation de la réception, dimensionnement, planification des effectifs, assurance qualité, gestion de la réponse e-mail, web call center
- Architectures téléphoniques, téléphonie IP, CTI, RI, applicatif de gestion de contact, CRM



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).

- 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