

# 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

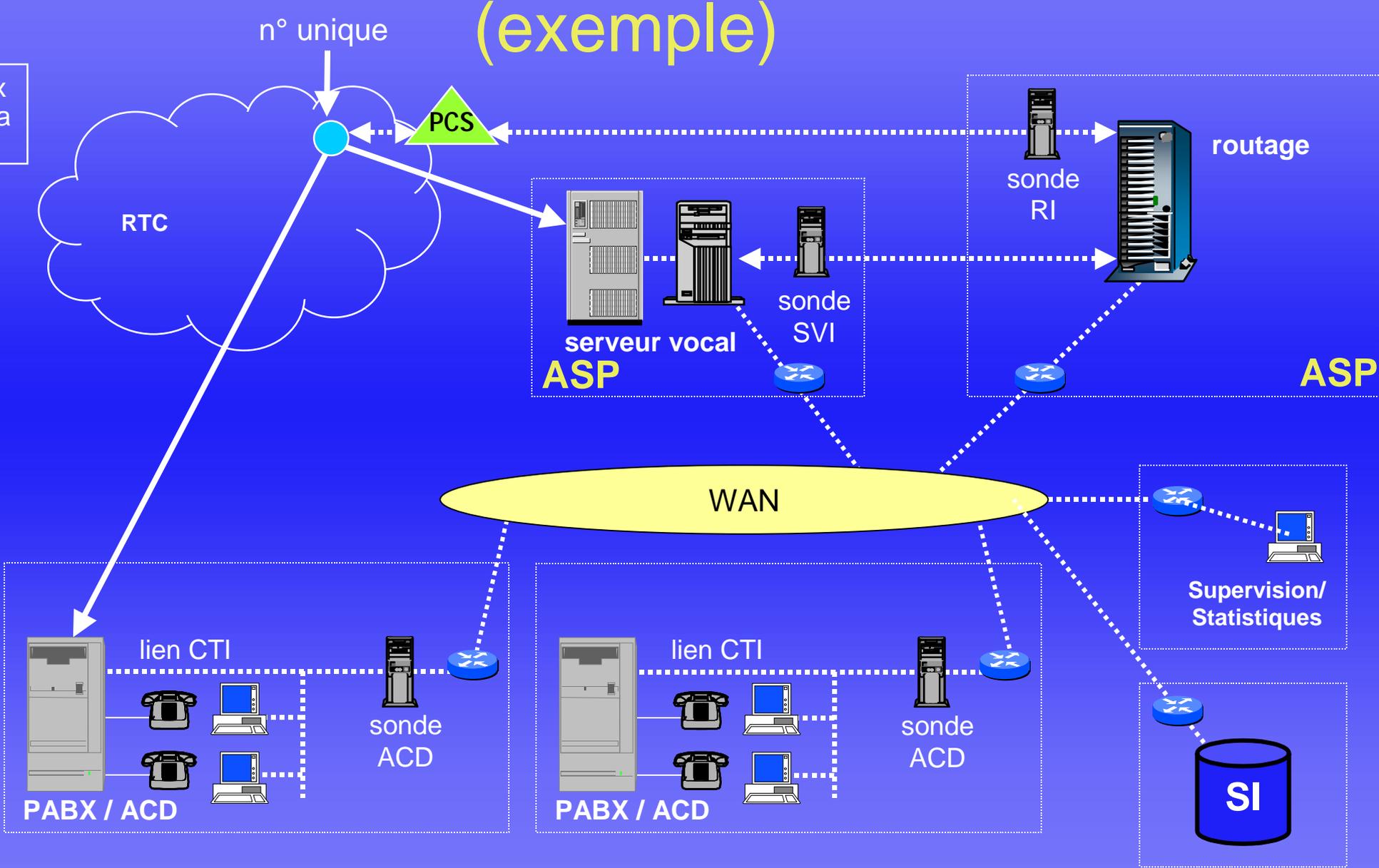
## □ ASP gestion des contacts web

- ❖ 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

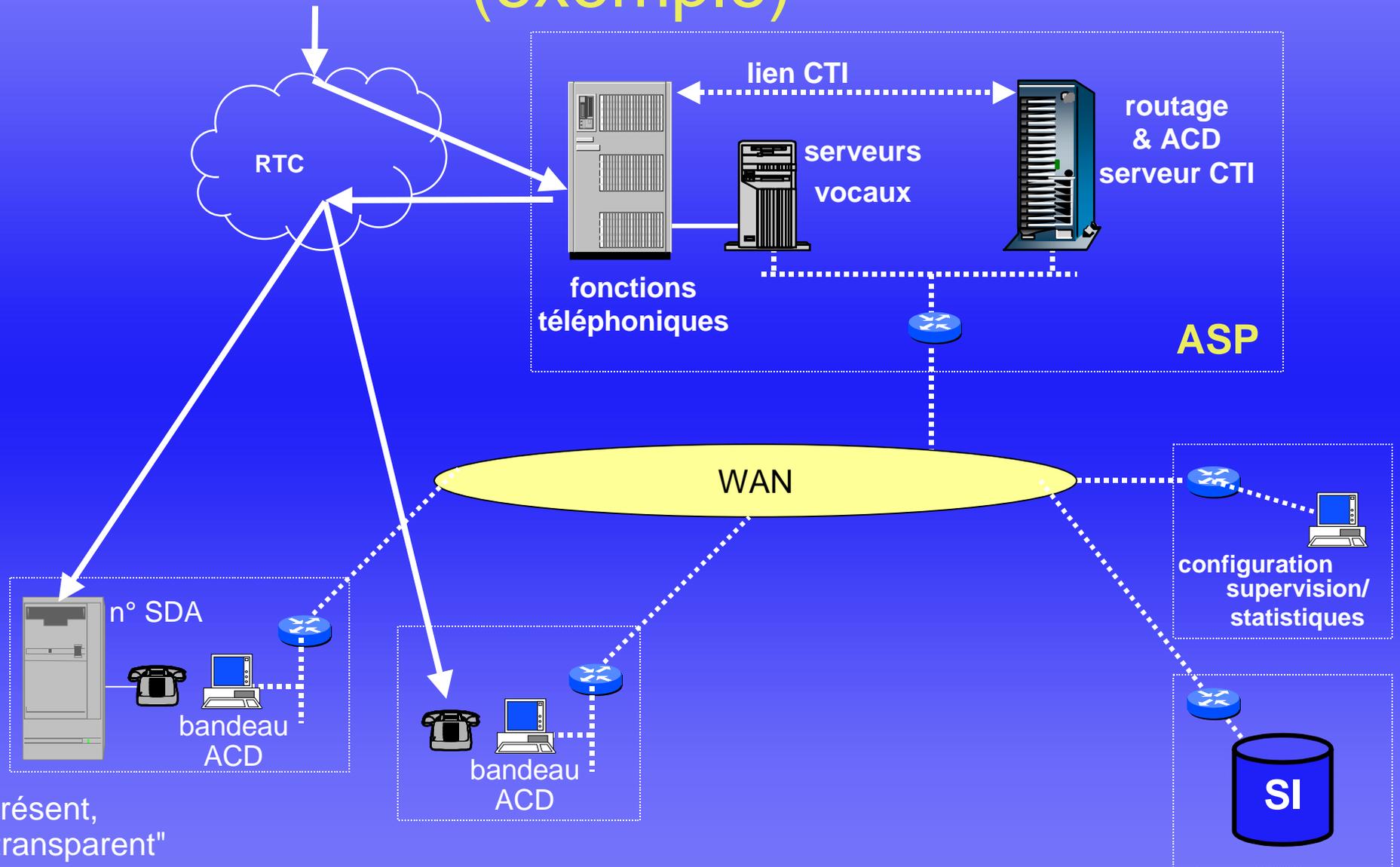
- ❖ équilibrage multi-sites, ACD, application vocale, CTI, composition automatique d'appels...

# 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*

<b>DigiWay Consulting</b> 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](mailto:infos@digiway.fr)  
Web : [www.digiway.fr](http://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](http://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](http://www.digiway.fr)*