

Utilisation des services vocaux en Centre d'appels



Atelier Télécom du 10 décembre 2003

Utilisations en Centres d'appels



Fabrice MOREAU
(ESE 85)
Directeur associé
DigiWay Consulting

- ❑ Applications et bénéfices fonctionnels
- ❑ Justification économique
- ❑ Exemples de réalisation
- ❑ Problématique d'intégration
- ❑ Attrait du PCBX

nota : extraits du séminaire "Outils du Centre d'appels"

Définition du Centre d'appels

- ❑ Equipe qui traite, *par téléphone pour l'essentiel*, un ensemble homogène d'interactions avec les clients selon un processus structuré mis sous contrôle (que la mission soit d'informer, prospecter, vendre, assister, dépanner, etc.)

❖ définition **DigiWay Consulting**

- ❑ Call Center (US) ou Call Centre (UK) en anglais
- ❑ Deux modes très différents
 - ❖ Centre d'appels en réception
 - ❖ Centre d'appels en émission

Besoins justifiant une application vocale dans le Centre d'appels

□ Réduction des coûts

- ❖ qualifier / identifier par le vocal et non par un agent

□ Automatisation par le libre service

- ❖ centre fermé, transactions de routine, clients peu attractifs

□ Identification (pré-requis CRM) / **authentification**

- ❖ si avec un agent, quiz variable (complexe et coûteux)
- ❖ sécurisée et simple avec une machine, requiert CTI vers l'agent

□ Gestion de l'attente

- ❖ débordement, demande de rappel, attente virtuelle / interactive

Types d'applications en Centres d'appels

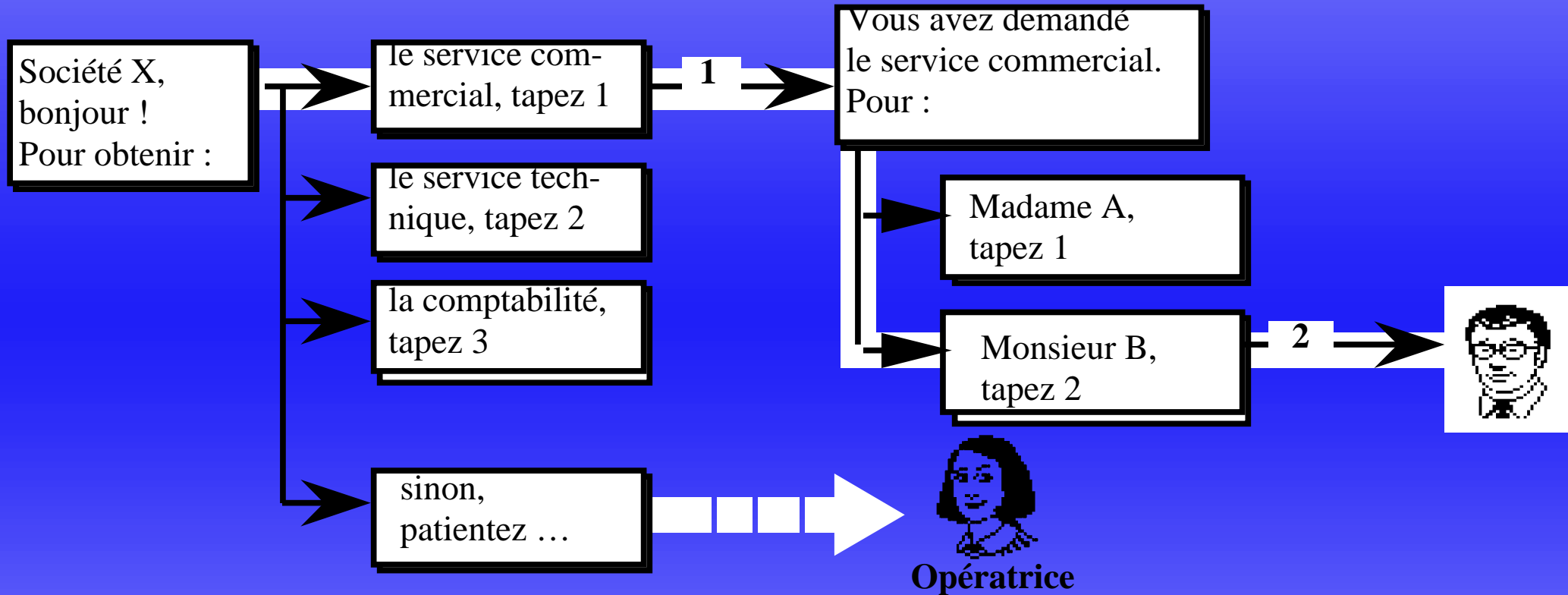
combinaisons possibles

	statique (SI non requis)	interactif avec le SI
routage automatique	standard automatique sélection du motif d'appel, pré-instruction d'un défaut, qualification du besoin, choix préférentiel...	routage interactif croise l'identité avec la politique de gestion (client gold, recouvrement), l'état d'un workflow (rappel, escalade)...
traitement automatique	audiotex consultation météo, horaires de transport, adresse de points de vente, réponse aux questions fréquentes, programmes, tarifs...	réponse vocale interactive consultation compte bancaire, état d'un ticket d'incident, commande de produits, télépaiement, recharge de carte prépayée, prolongation d'abonnement, cours de bourse...

dépôt de message
demande de rappel
attente virtuelle

identification
authentification

Standard automatique (exemple)

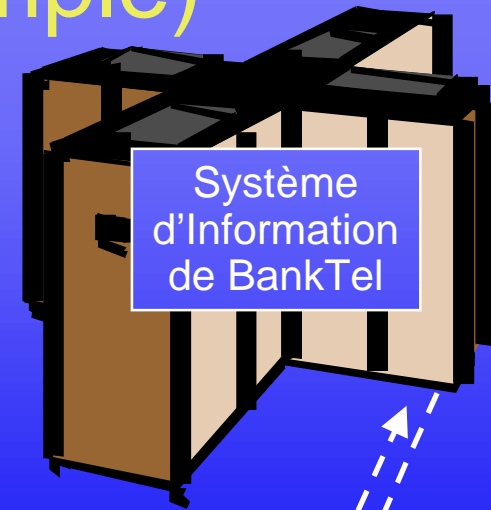


Réponse vocale interactive (exemple)

pour le solde de votre compte, tapez 1
pour les 5 dernières opérations, tapez 2
pour l'encours de votre crédit, tapez 3

si vous souhaitez parler à un conseiller ou un spécialiste, tapez 0

information
vocalisée



choix par émission de signaux DTMF

1	ABC 2	DEF 3
GHI 4	JKL 5	MN 6
PRS 7	TUV 8	WXY 9
* 0	OOZ 0	#

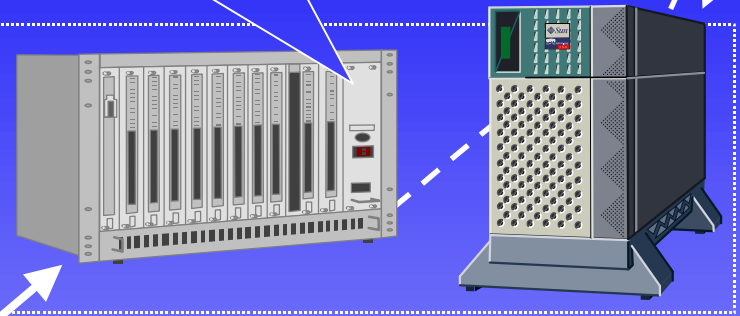
tapez sur la touche *
entrez votre ID client et votre code confidentiel

interaction
avec le SI

réponse
vocale



0xxx xxx xxx



Rentabilité économique

□ Si application simple de qualification (type standard automatique)

- ❖ coût de développement modéré, l'essentiel du coût proviendra des ressources vocales, relation quasi-linéaire avec le volume

□ Si application vocale évoluée

- ❖ coût de développement important, mais coût marginal pour les ressources vocales (jusqu'à un certain volume...)
- ❖ le souci est d'acquérir le volume minimal pour rentabiliser le développement de l'application

□ Coût d'environ 0,05 €/mn pour de gros volumes

- ❖ à comparer avec un coût de l'ordre d'1 €/mn pour un agent

Problématique fonctionnelle

connaît le client

base de données clients



gestionnaire de contacts

réponse vocale interactive

identification authentification

qualification motif d'appel

identifie le client

gestion évoluée de l'attente :

- attente interactive / virtuelle
- traitement des messages vocaux

transfert intelligent :

- ouverture / fermeture
- conditionné par l'attente prévisible

exécute le routage

routage d'appels

distribution d'appels

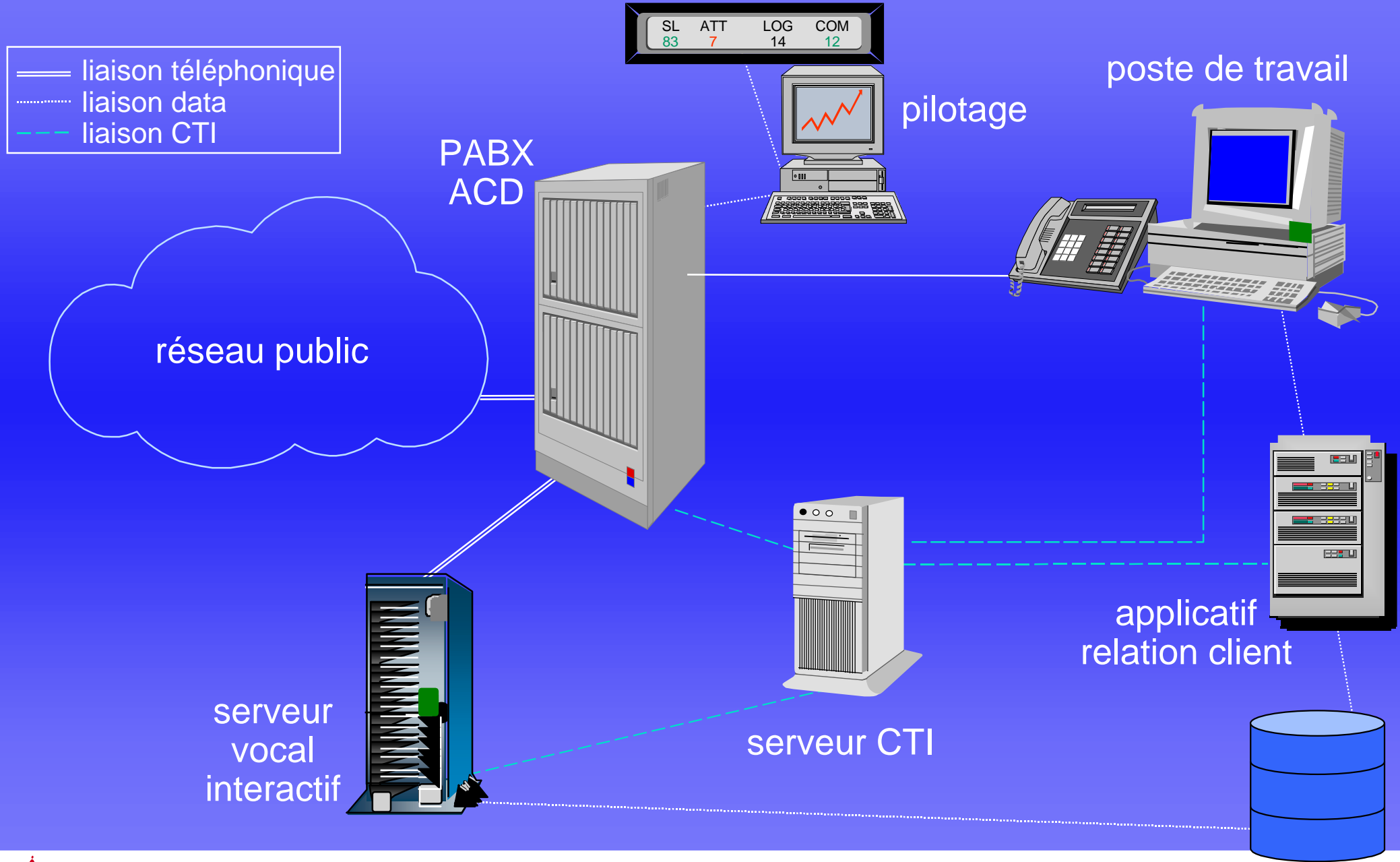
choisit l'agent

poste agent

suivi de contexte pour :

- routage CRM
- écran agent

Architecture traditionnelle de la réception



PCBX

NAME	PHONE	ROOM	LOCATION
ADAMS ROBERT	212-703-4143	Y3456	NYC
ADAMS THOMAS	404-534-6400	M2345	ATL
ALARI CINDY	212-703-8331	N3456	NYC
ALEXANDER DANA	212-703-4505	S3456	NYC
ALLEN DAVID	212-703-4078	K3456	NYC
ALLISON RUTH	202-899-6189	84567	WDC
ALONZO RICHARD	212-703-4080	D3456	NYC

Search For: ALARI CINDY

Top List

ALARI CINDY	ADD	ALARI CINDY	DIAL	NEXT	CONF
DAVID JUDY		ALARI CINDY	ANS	OROP	TRFR
CAHILL JANICE	DEL	ALARI CINDY	PICK	HOLD	EXIT

Phone # 3331

Internal Local Long Dist

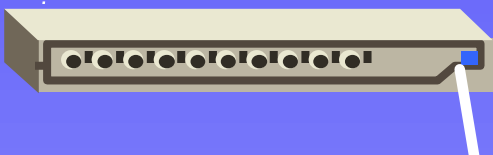
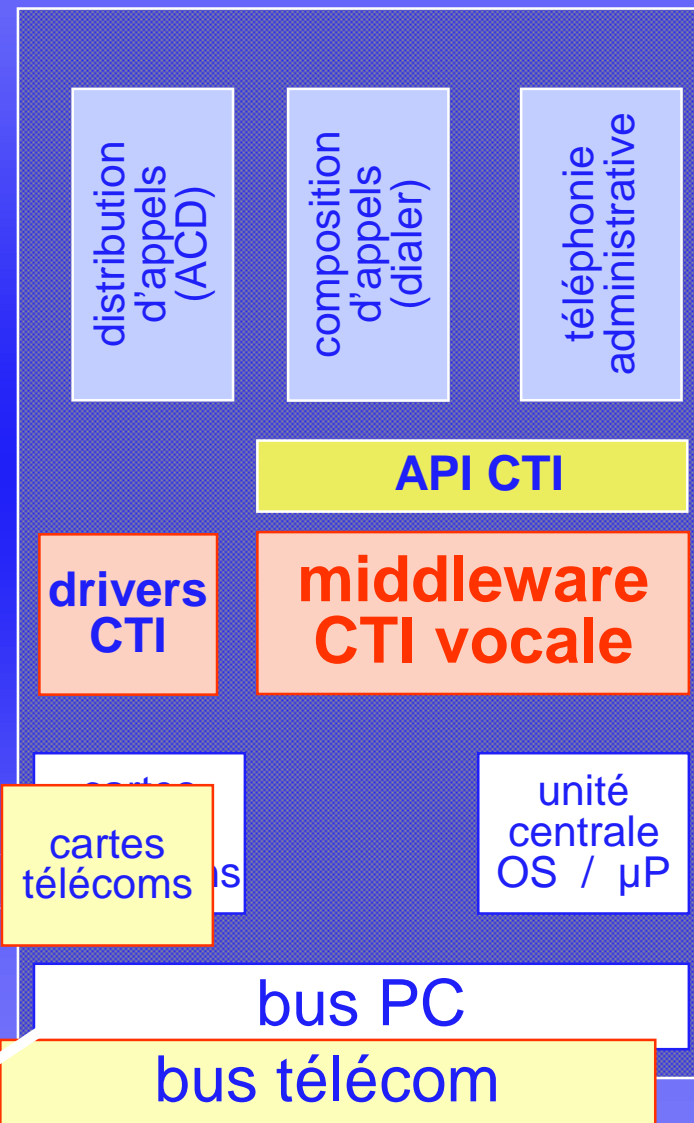
REC'DING ON HOLD

RECEIVED FROM: 212-703-4444 EXTENDED BY: 212-703-3333 ALARI CINDY: 212-703-3333



78% des personnes interrogées pensent que **d'ici 1999 un PCBX offrira des fonctions équivalentes à celles d'un PABX.**

source : *Communications Week*, août 1994



réseau TCP/IP

Définition du PCBX

source : *DigiWay Consulting*, juin 1996

- ❑ Système constitué sur **architecture PC**
 - ❖ bus et OS PC : WinPBX (Windows NT), LinPBX (Linux)
- ❑ Environnement téléphonique **ouvert**
 - ❖ télécoms **ECTF** : bus H.xxx, contrôle d'appel C.xxx, services media S.xxx, administration M.xxxx, A.xxx, R.xxx
- ❑ Applicatifs **modulaires** et **interopérables**
 - ❖ téléphonie administrative, sélection du transporteur (LCR), téléphonie sans-fil, messagerie vocale, **réponse vocale, softACD, soft dialer**, téléphonie hôtelière, téléphonie hospitalière, serveur fax, réponse fax, reconnaissance en langage naturel, conférence multimedia, numéro personnel, assistant vocal, hot-desking...

PABX vs PCBX : position du challenger

- ❑ Respect des standards du marché (bien que souvent réduits à Microsoft et Intel Dialogic)
- ❑ CTI easy : sans le **!** d'intégration car déjà intégrés...
- ❑ Sens de l'histoire en faveur de plates-formes standards
- ❑ Administration facilitée pour l'ingénieur réseau/système
- ❑ Flexibilité fonctionnelle permettant du "sur mesure"
- ❑ Capacité à être le serveur universel
- ❑ Coût optimisé pour allier ACD, SVI et CTI

Restant à votre disposition...



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@digipay.fr
Web : www.digipay.fr

- Formation
- Recrutement

< 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).

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*