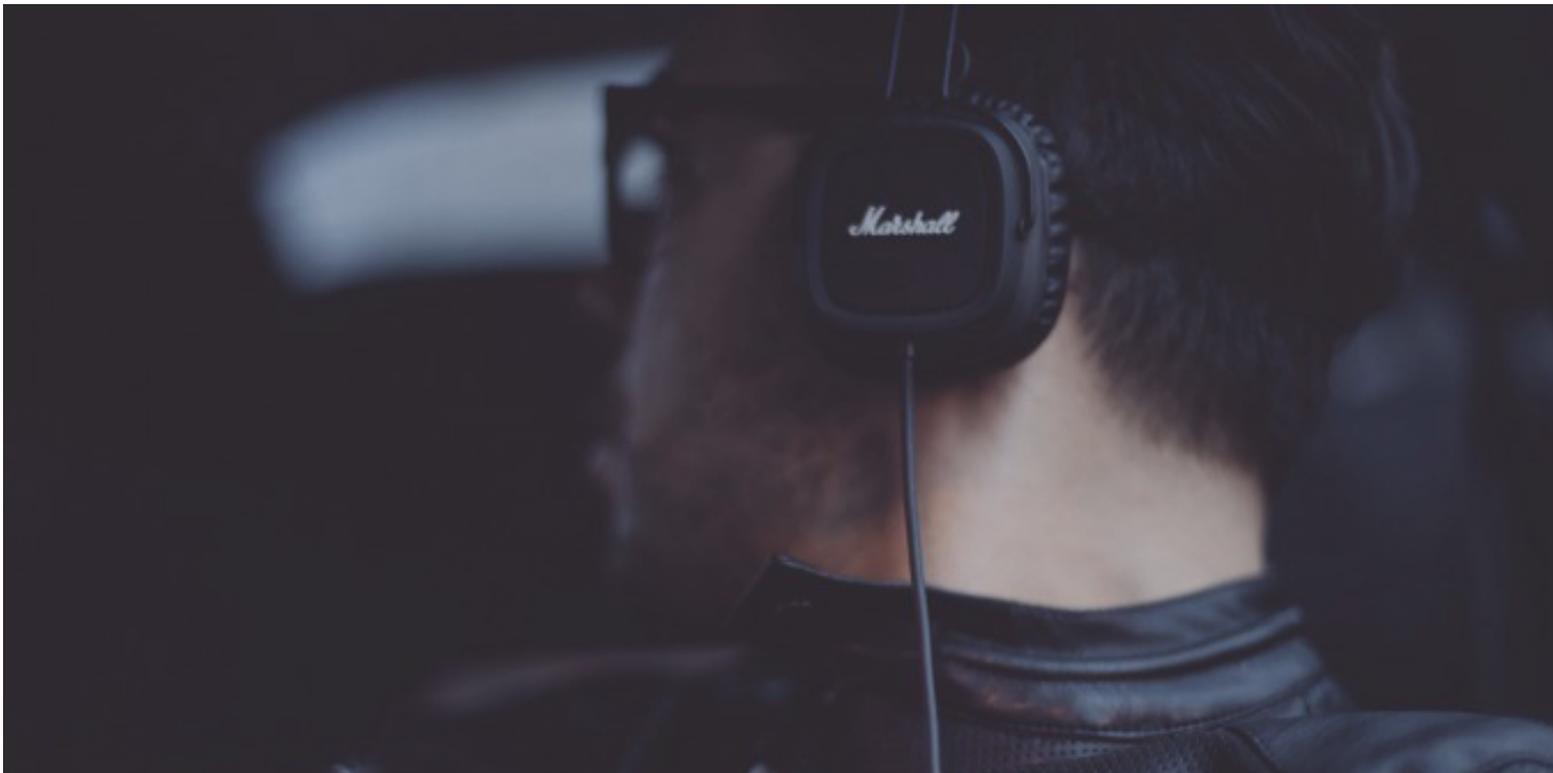


CONTACT CENTER - CALL CENTER

Gestion des centres d'appels



Ce guide vous assistera tout au long du cycle de réalisation de votre projet IT : Assistance à maîtrise d'ouvrage, rédaction de cahier des charges, évaluation des technologies, aide au choix, vérification des fonctionnalités nécessaires...

CAHIER DES CHARGES

Le centre de contacts peut être conçu soit sous un angle qualitatif (exemple : le centre de support d'un éditeur prestigieux) soit sous un angle quantitatif (exemple : la prise de rendez-vous auprès du grand public pour la vente de produits à faible marge).

La façon dont la relation client/usager sera organisée est très différente suivant que les contacts sont anonymes ou personnalisés. Par exemple, dans le dernier cas, il sera nécessaire que les agents du centre de contacts disposent d'accès à des bases de données ou à des applications de type CRM.

Les systèmes téléphoniques permettant la distribution d'appels téléphoniques entrants ne sont pas les mêmes que ceux qui permettent de générer des nombres importants d'appels téléphoniques sortants. Le centre de contacts est souvent conçu pour gérer les relations de l'entreprise/administration par téléphone. Dans certains cas, il doit prendre en compte l'ensemble des médias de la relation Client/Usager. On parle alors de centre de contacts multicanal.

Enfin, les problématiques de mise en oeuvre et d'exploitation du centre de contacts seront très différentes suivant que les agents constituant le centre de contacts sont physiquement situés sur un seul site ou sur plusieurs sites.

Les critères (mentionnés ci-dessus) vont déterminer le centre de contacts :

- L'organisation des ressources humaines (téléconseillers, superviseurs...)
- Les aspects logistiques (immobilier, mobilier...)
- Le choix des fournisseurs et des technologies (téléphonie, informatique...)
- Le projet de mise en oeuvre et l'exploitation

Les composants d'un Centre de Contacts ?

Les systèmes technologiques mis en oeuvre dans les centres de contacts et leur désignation sont très différents suivant les situations et les fournisseurs.

On peut toutefois émettre un certain nombre de généralités au sujet des composants fonctionnels qui constituent ces systèmes :

Les systèmes centraux :

- Les systèmes téléphoniques : traditionnellement, la téléphonie d'un site est assurée par un autocommutateur désigné sous le nom de PABX.

Lorsque ces PABX utilisent les technologies de Voix sur IP (VoIP) pour transporter la voix, on parle alors d'IPBX.

Lorsqu'il n'existe plus de PABX ou d'IPBX sur le site et que l'opérateur assure la gestion de la téléphonie de l'entreprise depuis le coeur de son réseau, on parle alors d'PCENTREX.

- ACD (Automatic Call Dispatch ou encore Distribution Automatique des Appels) : il assure la distribution des demandes vers les agents chargés de les traiter. Au départ exclusivement dédié à la téléphonie, il permet souvent de distribuer des contacts de type mail. Le couplage de l'ACD aux systèmes téléphoniques est souvent très fort.

- CTI (le Couplage Téléphonie Informatique) : il désigne l'ensemble des éléments logiciels qui permettent de coupler le fonctionnement des applications informatiques (notamment celles sur les postes de travail des agents) à celui des systèmes téléphoniques. Par exemple, lors de l'arrivée d'un appel, une fiche de synthèse décrivant le profil de l'appelant est présenté automatiquement à l'agent en charge de l'appel.

- SVI (le Serveur Vocal Interactif) : il assure la diffusion des annonces vocales et le fonctionnement des dialogues automatiques avec les appelants d'une entreprise. Son apport sur les centre de contacts est essentiel puisqu'il permet de gérer l'attente des appelants et de leur diffuser des informations lorsque l'appel ne peut pas être pris en charge par un agent.

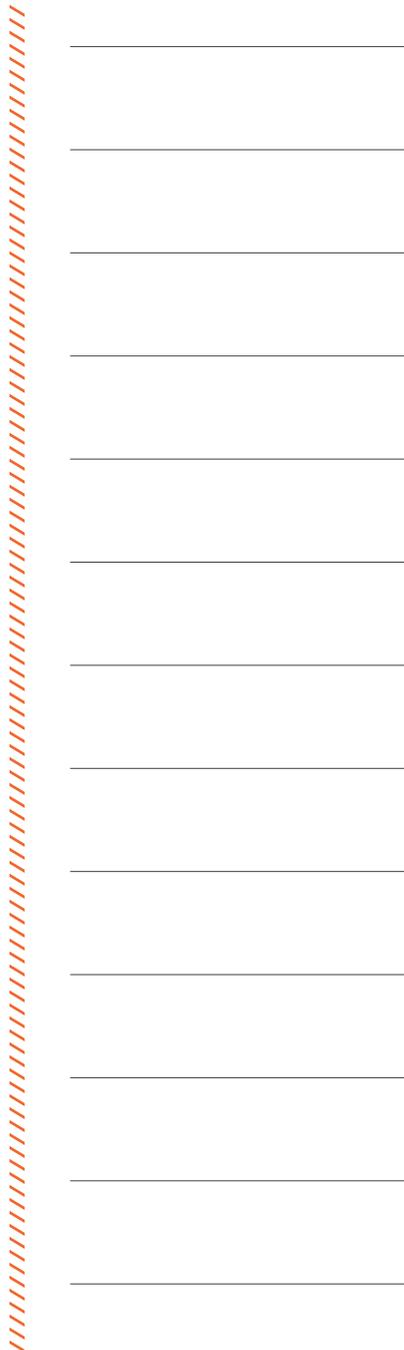
DIALER : ce sont des générateurs d'appels téléphoniques. Très souvent couplés aux systèmes téléphoniques, ils permettent par exemple à des entreprises commerciales d'atteindre un grand nombre de prospects par le canal téléphone.

Les applications permettant le pilotage du Centre de Contacts :

- PLANIFICATION DE RESSOURCES : ces applications permettent à un centre de contacts de planifier la taille de leurs effectifs au cours des semaines et des journées de façon à ce que le nombre d'agents présents sur le centre soit adapté au trafic prévisible en fonction de l'historique statistique.

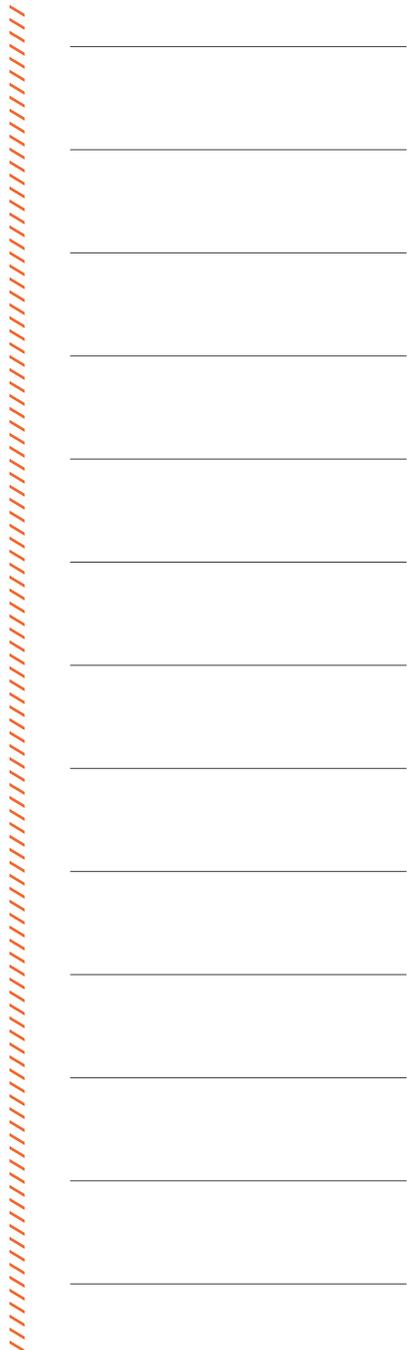
Les applications mises à la disposition des agents du centre de contacts :

- GESTION DES CONTACTS : cette application fournit à l'agent les moyens d'assurer sa mission lorsqu'il traite un contact. Elle lui



présente les informations liées aux messages qu'il doit adresser (guide d'entretien), celles liées au contact si la relation avec celui-ci est personnalisée (historique de la relation, fiche de synthèse) ainsi que les informations devant être saisies pendant le traitement du contact (en vue de constituer l'historique de contact et d'enrichir les bases de données client/usager)

- **BANDEAU AGENT** : c'est en quelque sorte la station de pilotage de l'agent du centre de contacts. A l'aide de cette application, l'agent précise sa disponibilité pour traiter des contacts et dispose de commandes et d'informations sur les flux lui permettant de traiter au mieux le trafic en cours sur le centre de contacts.



SOMMAIRE :

Contact center et call center

1 DÉFINITION DU PROJET

- 1.1. Cadre général
- 1.2. Définition du plan de communication
- 1.3. Estimation des volumétries
- 1.4. Définition des fonctions du centre de contacts
 - 1.4.1. Cadre général
 - 1.4.2. La distribution des appels téléphoniques entrants
 - 1.4.3. Les services vocaux automatisés
 - 1.4.4. Enregistrement des communications
 - 1.4.5. Campagnes d'appels sortants
- 1.5. Le travail de l'agent
- 1.6. Le travail de l'administrateur/du superviseur

2 ENVIRONNEMENT DE MISE EN OEUVRE

- 2.1. Infrastructures télécoms
- 2.2. Contraintes techniques
- 2.3. Livrables attendus

3 LES COMPOSANTS DU CENTRE DE CONTACTS

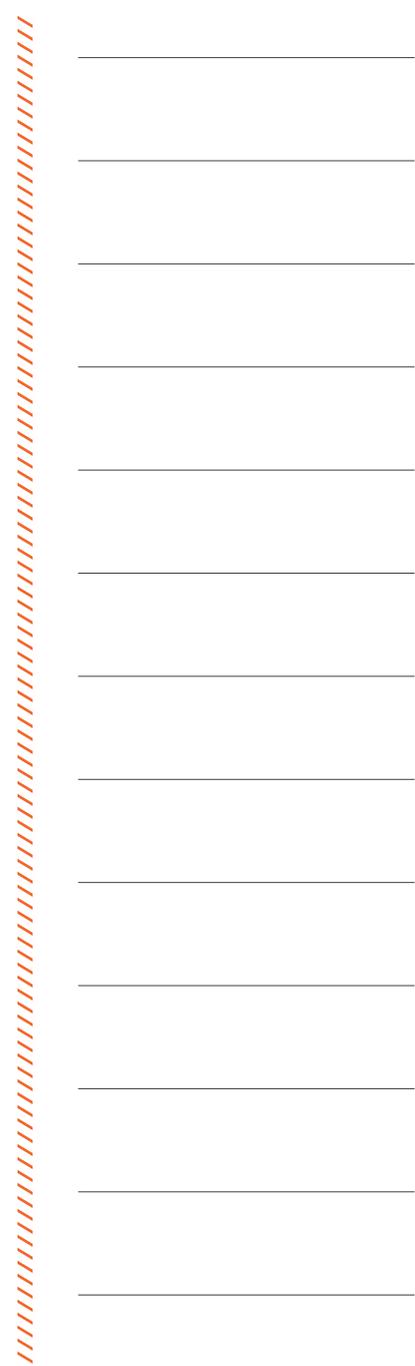
- 3.1. Le Web Call Center
- 3.2. Distribution des flux Méls / Web
- 3.3. SVI
- 3.4. PABX
- 3.5. ACD
 - 3.5.1. Programmation des règles de distribution
 - 3.5.2. Divers
- 3.6. Dialer
- 3.7. CTI
- 3.8. Bandeau Agent
 - 3.8.1. Critères technologiques
 - 3.8.2. Commandes agents
 - 3.8.3. Traitement des appels téléphoniques
 - 3.8.4. Traitement de l'écrit
 - 3.8.5. Informations sur le centre de contacts
- 3.9. Gestion des contacts

4 GÉNÉRATEUR DE GUIDES D'ENTRETIEN

- 4.1. Planification des effectifs
- 4.2. Outils de supervision
 - 4.2.1. Console de supervision fonctionnelle
 - 4.2.2. Supervision technique
- 4.3. Outils statistiques

5 LES PRESTATIONS EXTERNALISÉES

- 5.1. Prestations opérateurs
- 5.2. Prestations d'hébergement
- 5.3. Prestation d'externalisation complète



Quelles évolutions sont prévues dans le temps en matière de sollicitations du centre de contacts ?

1.4. Définition des fonctions du centre de contacts

1.4.1. Cadre général

Comment se déroulera la préparation des campagnes ?

- Ciblage des contacts
- Optimisation des fichiers (dédoublonnage, recherche de numéros...)
- Création de la base
- Définition des stratégies de contact
- Définition des processus d'échanges et de mises à jour de la base
- Définition des critères qualité de vérification
- Définition des objectifs et des quotas
- Autre(s) :

Comment s'effectuera la distribution des mails entrants ?

- Accusé de réception systématique
- Accusé de réception variable suivant le contexte
- Analyse automatique du contenu du mail pour distribution
- Analyse automatique du contenu du mail pour réponse automatique
- Réponse automatique
- Autre(s) :

Les clients/usagers pourront-ils solliciter le centre de contacts à travers le Web ?

- Oui, depuis la zone contact
- Oui, depuis un site dédié
- Non

Si Oui, comment seront gérées les interactions avec le Web ?

- Accès suite à identification/authentification
- Accès anonyme au centre de contacts
- Mise en place de formulaires de demandes libres / structurées
- Mise en place de boîtes aux lettres d'échange sur un portail client/usager
- Distribution des demandes vers le centre de contacts
- Distribution des demandes variable suivant la nature/le contenu des demandes
- Entrée en contact avec le centre de contacts (par chat, par VoIP, par rappel)
- Autre(s) :

Comment sera gérée la distribution des méls/formulaires Web entrants ?

- Possibilité de définir des règles de distribution
- Distribution des mails vers des agents
- Distribution des mails vers des groupes d'agents
- Possibilité de définir des seuils de qualité de services

1.4.2. La distribution des appels téléphoniques entrants

Comment se fera la distribution de l'appel ?

- Sur les sollicitations du serveur vocal
- Sur le nombre de transferts réalisés
- Sur les places de l'arborescence les plus fréquentées

Le SVI peut-il être directement raccordé au réseau public ?

3.4. PABX

Quel est le nombre maximum supporté de :

- Cartes T2
- Cartes SO
- Numéros SDA
- Postes numériques
- Liens analogiques
- Postes IP
- Postes Fax
- Postes SO

Quel est le nombre maximum :

- De groupe d'agents
- D'agents

Le raccordement du système à plusieurs opérateurs avec Least-Cost-Routing est-il possible ?

Le raccordement du système au réseau opérateur par lien IN (Intelligent Network) est-il possible?

Y a-t-il possibilité de :

- Transfert sans aboutement avec l'opérateur (fonctionnalité RNIS)
- Transfert sans aboutement avec des serveurs vocaux
- Transfert interne/externe aveugle
- Transfert interne/externe supervisé

Quelles sont les caractéristiques des postes téléphoniques ?

- Avec haut-parleur
- Avec afficheur digital (nombre de lignes, nombre de caractères par lignes)
- Réglage du volume de sonnerie des postes
- Possibilité de brancher un casque (en plus du combiné)
- Casques sans fil
- Décrocher automatiquement
- Visualisation sur l'afficheur d'informations ACD :
N°, durée d'appel, statistiques
- Possibilité de définir plusieurs lignes sur un poste téléphonique

Quelles sont les fonctionnalités téléphoniques disponibles ?

- Gestion de groupes de postes
- Classes de restriction (pour limiter le coût des télécommunications)
- Annuaire interne
- Numérotation abrégée

Quelles sont les normes sans fil supportées ?

- DECT
- WI-FI
- GSM
- Autre(s) :

Est-il possible d'installer un poste opérateur pour les standardistes ?

Est-il possible de raccorder un système de taxation au PABX ?

Quelles sont les caractéristiques de la messagerie vocale ?

- Message d'annonce personnalisable
- Mode répondeur simple possible
- Notification (par voyant, par afficheur digital, par message au décroché)
- Accès à la messagerie vocale depuis l'extérieur
- Protection par code secret
- Réécoute, suppression, archivage
- Purge automatique sur délai paramétrable

Quelles sont les caractéristiques des annonces PABX ?

- Contenu variable suivant le contexte ACD
- Modifiables à distance

Quelle est la durée totale maximale des annonces PABX ?

3.5. ACD (Automatic Call Dispatch)

Les fonctions ACD sont-elles fournies ?

- Par un ensemble de services embarqués dans le PABX
- Par des services installés sur des systèmes dédiés
- Autre(s) :

En cas de services installés sur des systèmes dédiés, quels sont les systèmes d'exploitation supportés ?

- Unix
- Linux
- Windows
- Autre(s) :

L'ACD peut-il reprendre un appel après l'avoir affecté à un agent qui ne répond pas ?

Est-il possible d'orienter les appels vers des boîtes vocales associées à des groupes ACD ?

L'ACD peut-il être intégré à un réseau opérateur (pour une distribution multi-sites non surtaxée) ?

Si oui, comment ?

- Par une communication Chat
- Par une communication VoIP
- Par une demande de rappel différé
- Par une demande de rappel immédiate

Un agent peut-il appartenir au même instant à des groupes de réception et des groupes d'émission (call-blending) ?

L'ACD prend-il en charge le Call blending (régulation d'appels entrants/sortants) ?

Si oui, description du principe de prise en charge du Call-Blending :

L'ACD prend-il en charge le Media-blending (régulation d'appels multimédia - contacts téléphoniques avec contacts non téléphoniques) ?

- Distribution des mails
- Distribution des demandes de Chat
- Distribution des appels VoIP
- Gestion des demandes de rappels venant du Web

- Gestion des demandes de rappels venant d'un SVI
- Distribution des formulaires venant du Web
- Distribution des FAX

Si oui, décrire le principe de prise en charge du Media-Blending :

Est-il possible de mettre en place une file d'attente universelle ?

3.6. Dialer

Les fonctions DIALER sont-elles fournies ?

- Par un ensemble de services embarqués dans le PABX
- Par un ensemble de services embarqués dans l'ACD
- Par un ensemble de services embarqués dans le SVI
- Par des services installés sur des systèmes dédiés
- Autre(s) :

En cas de services installés sur des systèmes dédiés, quels sont les systèmes d'exploitation supportés ?

- Unix
- Linux
- Windows
- Autre(s) :

Quelle est la configuration requise pour ce système ?

Quel est le nombre de campagnes sortantes activables simultanément ?

Quel est le nombre d'agents simultanés ?

Est-il possible de sélectionner des fiches d'appels dans une base ?

Quels sont les formats possibles pour les fiches d'appels ?

L'import des listes d'appels en batch est-il possible ?

L'import des fiches d'appels au fil de l'eau est-il possible ?

Un superviseur peut-il changer l'état d'une fiche au fil de l'eau ?

Comment se fait la gestion des stratégies de ré-échéancement ?

Comment se fait la gestion des quotas (enquêtes) ?

Comment se fait la gestion du rappel par le même agent ?

Quel type de numérotation le DIALER supporte-t-il ?

- Preview dialing
- Progressive dialing
- Predictive dialing
- Power dialing

Pour les numérotations de type Predictive Dialing ou Power Dialing, l'appel sortant peut-il être pris en charge par un service vocal jusqu'à la disponibilité d'un agent ?

Pouvez-vous décrire l'algorithme de la numérotation de type Predictive Dialing ?

Pouvez-vous décrire l'algorithme de la numérotation de type Power Dialing ?

Quelle est la liste des systèmes téléphoniques avec lesquels le système CTI est compatible ?

Quelles sont les fonctions CTI disponibles ?

- Commandes de la téléphonie
- Commandes des états d'agent
- Routage intelligent
- Montée de fiche
- Transfert avec suivi de fiche
- Composition d'un numéro
- Autre(s) :

Quels sont les langages de programmation possibles pour la réalisation des applications CTI ?

- Graphiques
- C/C++
- JAVA
- Langages de script
- Autre(s) :

3.8. Bandeau Agent

3.8.1. Critères technologiques

Est-il possible de modeler le bandeau à façon ?

Si Oui, comment ?

- Par une communication Chat
- Par une communication VoIP
- Par une demande de rappel différé
- Par une demande de rappel immédiate

Quelles sont les langues possibles pour le bandeau ?

L'apparence du bandeau est-elle aisément modifiable ?

Quelles technologies sous-tendent le bandeau ?

- Applet JAVA
- Composants Microsoft (DCOM, DOT.NET, ...)
- HTML
- Autre(s) :

Comment se présente le bandeau ?

- (campagnes d'appels)
- Présenter un script de qualification des appels (entrants ou sortants)
- Gestion de plusieurs lignes sur le bandeau
- Emettre des tonalités DTMF pour dialoguer avec un SVI
- Organiser une conférence téléphonique
- Enregistrement de l'appel en cours

3.8.4. Traitement de l'écrit

Les demandes reçues et leurs réponses sont-elles historisées ?

Si Oui, comment ?

- Par une communication Chat
- Par une communication VoIP
- Par une demande de rappel différé
- Par une demande de rappel immédiate

Y a-t-il un vérificateur d'orthographe ?

Y a-t-il une bible de réponses intégrée ?

Si Oui, les bibles de réponse peuvent-elles ?

- Inclure des pièces jointes
- Comporter des champs variables

Existe-t-il une fonctionnalité de réponse assistée par analyse du contenu du mail ?

Est-il possible d'assurer pour le mail les traitements suivants ?

- Transfert Externe
- Transfert Interne
- Suspension de la réponse vers le client/l'utilisateur en attente d'une réponse à une question posée par mail par exemple vers un autre niveau

Est-il possible de mettre en place un circuit de validation des réponses ?

3.8.5. Informations sur le centre de contacts

Quelles sont les informations apportées par le bandeau sur le centre de contacts ?

- Chronomètre : durée du post-appel
- Chronomètre : durée de l'indisponibilité
- Appel entrant : affichage du temps d'attente de l'appelant avant la prise d'appel
- Appel entrant : affichage du numéro appelé par l'appelant
- Appel entrant : affichage du numéro de l'appelant

- Appel sortant : affichage du numéro composé
- Affichage de l'identité du correspondant
- Affichage du contexte de l'appel
- Témoin de messages à traiter
- Témoin d'activité agent
- Témoin de présentation d'appel
- Témoin d'écoute et d'enregistrement

3.9. Gestion des contacts

Le module de gestion des contacts proposé est-il ?

- Un module intégré de la solution de centre de contacts
- Un module tiers interfacé. **Lequel ?**
- Un développement spécifique

La solution intègre-t-elle un système de recherche multicritères d'un contact ?

Existe-t-il des fiches de synthèse pour les contacts identifiés ?

Y-a-t-il un historique des événements clients ?

Y-a-t-il une fonction de gestion des demandes (affaires) ?

Y-a-t-il une fonction de gestion des tâches ?

Si oui, que gère-t-elle ?

- "to do" list
- Rappel client
- Autre(s) :

Est-il possible de créer automatiquement des actions prévues dans une procédure associée à un événement ?

Y-a-t-il une fonction de gestion des scripts (ou guides d'entretien) ?

Y-a-t-il une fonction de gestion des rendez-vous individuels ?

Y-a-t-il une fonction de gestion des rendez-vous de ressources groupés ?

La solution intègre-t-elle une fonction de génération de mails personnalisés sur la base d'un modèle type ?

La solution intègre-t-elle une fonction de génération de courriers personnalisés (Word) sur base d'un modèle type ?

La solution intègre-t-elle une fonction de génération de fax

- Flux de traitement hors ACD : Appels entrants, courriers/fax, mail...
- Données du personnel : signalétique, contrats, qualification, équipe...
- Contraintes légales : temps de repos, durée de vacation, 35h, annualisation...
- Contraintes occasionnelles, congés, formations, réunions...
- Caractéristiques des postes de travail
- Contraintes clients : horaires, qualité de service, compétences requises

Le système intègre-t-il une fonctionnalité de simulations et d'optimisation de l'adaptation des ressources par rapport à la charge (et des coûts) ?

Si oui, est-il possible de l'ajuster manuellement ?

Est-il possible d'éditer les rapports suivants :

- Emplois du temps individuels
- Entrées et sorties
- Vue d'ensemble
- Autre(s) :

Le système récupère-t-il l'activité ACD en temps réel ?

Le système génère-t-il des alertes en cas d'écart entre le prévu et le réalisé ?

Le système analyse-t-il à posteriori les écarts entre le planifié et le réalisé ?

Le système peut-il être intégré à un système de gestion de la paie ?

4.2. Outils de supervision

4.2.1. Console de supervision fonctionnelle

L'outil de supervision fournit-il un ensemble de vues avec chiffres et graphiques sur différents objets ?

- Un point de contacts
- Un ensemble de points de contacts
- Une file d'attente
- Un ensemble de files d'attente
- Un agent
- Un groupe d'agents
- Un ensemble de groupes
- Autre(s) :

