

→ Panorama Qualité

Panorama Activevo 2008 des pratiques Qualité des Services Clients en France

En tant que professionnel de la Relation Client, votre opinion nous intéresse...

Les démarches Qualité se développent et se renforcent au sein des Services Clients et des Centres de Contacts. L'objectif des entreprises qui mènent ces initiatives est double. Il s'agit d'une part de garantir aux clients une Relation de qualité, efficace, à même de satisfaire leurs attentes, et d'autre part d'optimiser le fonctionnement de l'Entreprise pour accroître la rentabilité.

Activevo et Verint, acteurs de référence en matière de Conseil en Management de la Relation Client, ont souhaité réaliser un Panorama des objectifs que se fixent les entreprises et des pratiques courantes en matière de Management de la Qualité.

Nous précisons que toutes les informations renseignées seront bien sûr traitées avec toute la confidentialité requise. Seules des analyses globales anonymes seront produites à l'issue de l'enquête.

Les résultats du Panorama Qualité Relation Client 2008 Activevo seront gratuitement communiqués à chaque répondant sur simple demande.

Je participe au Panorama Activevo 2008

→ Success Story

Webhelp choisit LogePal pour le pilotage de ses centres de contacts



Opérateur international de centre d'appels, Webhelp est l'un des acteurs majeurs de l'externalisation de la relation client. Le Groupe compte aujourd'hui plus de 5 500 collaborateurs, 19 centres de contacts et affiche la double certification ISO 9001 et NF Service. Engagé dans une démarche de développement durable et fort d'une croissance continue, le groupe affiche une image de société citoyenne moderne et propose un panel d'offres (conseil, intégration, édition de technologies et prestation de services) en mode multicanal (Téléphone, E-mail, Courrier, Fax, Chat, Back-office) et multilingue.

Dans le cadre de la mise en place d'une solution de pilotage temps réel et de supervision des flux, Webhelp a fait le choix de LogePaL, solution de management reporting éditée par Activevo. Elle combine vision opérationnelle temps réel, organisation, réactivité tout en offrant une visualisation complète de la performance et de l'atteinte des objectifs.

« Grâce à la solution LogePal, Webhelp diffuse sur ses centres de contacts l'information clients, aidant à l'atteinte des objectifs clients, et au management de la qualité. L'information présentée est issue de sources de différentes natures (téléphonie, base de données, flux audio/vidéo,...) pour une adhésion maximale au contexte projets de nos clients. Support d'aide à la décision dans l'activité journalière, aussi bien des chargés de clientèle que des superviseurs, le système LogePal est d'une grande fiabilité. », témoigne Stéphane Rebert, Responsable avant-vente de Webhelp.

Véritables vitrines technologiques, les sites de Caen et de Vitry ont choisi la technologie LogePal associée à des supports de type écrans LCD. Un projet de plus de 150 licences LogePal, associant un nombre de support équivalent sans oublier le complément LogeView, l'afficheur individuel qui permet aux télé-opérateurs Webhelp de pouvoir visualiser graphiques et données sur leur poste de travail. Ainsi, la diffusion peut mixer statistiques, graphiques, images ou vidéos. Une vraie richesse d'affichage qui permet d'offrir confort et efficacité à l'environnement du centre de contact.

« Dans le cadre du développement de nos centres, nous prévoyons de déployer la solution LogePal sur nos nouveaux plateaux. Nous envisageons également de nous appuyer sur cette technologie pour diffuser des messages de bienvenue, la météo, l'info trafic et d'autres informations à l'attention de nos chargés de clientèle. », conclut Stéphane Rebert.

Pour en savoir plus sur ce témoignage client

→ Parole d'Expert

Service client 2.0 ?

Par Frédéric Jurain – Directeur Associé - Activevo

Web 2.0, réseaux sociaux, wikis ... ces nouveaux outils du web ont dépassé le simple effet de mode, et font partie du mode de vie d'un nombre croissant de consommateurs et de clients. Si on considère la nouvelle génération de consommateurs, l'usage et la participation à des réseaux sociaux est même une pratique largement majoritaire.

Les entreprises en sont conscientes, mais tardent pour autant à intégrer cette nouvelle dimension relationnelle dans leurs organisations. C'est ce qui ressort d'une étude récente mandatée par la société Avanade, où 75% des entreprises interrogées admettent que les réseaux sociaux finiront par s'imposer, même de manière insidieuse. Mais les entreprises craignent des problèmes de sécurité et des pertes de productivité, et leurs dirigeants restent extrêmement frileux vis-à-vis de ces technologies.

Domage ! Cette même enquête souligne que les réseaux sociaux peuvent contribuer à une meilleure relation avec leurs clients. 67% des sociétés qui ont adopté les médias sociaux ont constaté que leurs clients en étaient satisfaits. 64 % ont également constaté une amélioration de leur image de marque sur le marché. 40% ont mesuré une augmentation de leurs ventes concomitante à la mise en place de ces nouvelles formes de médias.

Mais, la portée des technologies du web 2.0 ne se limite pas au marketing et au commerce. Les médias sociaux contribuent également au développement d'un Service Clients « C-to-C », c'est-à-dire d'un Service Consommateur par les Consommateurs. Le fondement est clair : plutôt que de voir se développer des blogs et autres forums « sauvages », ne faut-il pas bâtir une stratégie de self-service web qui intègre les médias sociaux ?

L'animation d'un forum associé au self-service de son site web est souvent le premier niveau du Service Client 2.0. La règle fondamentale doit être la liberté de parole des clients (avec civilité et respect bien sûr), et toute tentative de contrôle direct se retournera contre l'entreprise qui n'aura pas joué le jeu. En fait, l'animation consiste surtout à organiser et structurer les sujets abordés et les questions des clients, pour que les réponses apportées soient facilement accessibles par le plus grand nombre.

Mais, certaines entreprises vont plus loin, et encouragent leurs clients à noter les produits ou les services qu'ils utilisent, au sein de communautés d'utilisateurs. D'autres permettent à certains de leurs clients experts, de se transformer en véritables « Gurus » et d'apporter eux-mêmes les réponses à des problématiques de SAV d'autres clients. D'autres encore vont jusqu'à impliquer certains clients dans un processus d'innovation et de co-création de nouveaux produits ...

Les technologies de reconnaissance vocale ont atteint aujourd'hui une maturité technique et sont de plus en plus fréquemment utilisées. D'ici 2010, on estime qu'environ 40% des applications vocales recourront à la reconnaissance vocale. La raison est que cette technologie permet de concevoir des échanges homme-machine beaucoup plus riches qu'avec les traditionnels chiffres DTMF.

Bref : des clients qui conçoivent les produits dont ils ont besoin, expliquent comment ils les utilisent, notent ce qu'ils trouvent de bien et de moins bien, forment les nouveaux utilisateurs ...

Et si la révolution du web ne faisait que commencer ?

Ce sujet vous intéresse, vous avez une question, un commentaire, un témoignage à apporter ?

→ Focus Certification

Séminaire de formation : la marque NF Service Centre de Relation Client, les clés pour la certification



Afnor Certification et Activevo organisent un événement unique autour de la Norme NF Service Centre de Relation, le mercredi 22 octobre 2008, dans les locaux d'Afnor Certification à St Denis (93).

Au programme de cette journée de séminaire/formation :

- des explications claires et pragmatiques sur les exigences de la certification NF Service Centre de Relation Client ;
- un plan d'action personnalisé en fonction de la situation de votre centre de relation client ;
- des retours d'expériences de sociétés certifiées, avec notamment la présence de Pierre Metzger, Directeur des Services Clients Alice ;
- des éclairages sur la future norme européenne ;
- l'actualité et les évolutions en cours : les spécificités des appels sortants et des appels de certification pour les outsourcing ;
- ...et beaucoup d'autres sujets !

L'inscription est gratuite, un support de formation sera remis à chaque participant.

Pour vous inscrire ou obtenir des informations

Agenda



Mercredi 22 octobre 2008 – Paris
Séminaire de formation « la marque NF Service Centre de Relation Client, les clés pour la certification »

A l'initiative d'AFAC-AFNOR Certification, organisme certificateur pour la marque NF Service « Centre de Relation Client » et co-animé par Activevo.

Information, programme et inscription : info@activevo.fr



Judi 11 décembre 2008 – Lyon
Matinée de Sensibilisation « la marque NF Service Centre de Relation Client, les clés pour la certification »

Une matinée dédiée au décodage de la norme NF, son actualité et aux retours d'expérience.

Information, programme et inscription : info@activevo.fr



Mardi 18 novembre 2008 de 9h00 à 11h30 :
Séminaire LogePal. Media Center V3.5
Activevo - 15, rue du 1er Mai - 92752 Nanterre

Un séminaire consacré à la découverte de notre nouvelle version de notre solution de pilotage et d'affichage temps réel ! En assistant à cette session, vous aurez l'opportunité de :

- Découvrir comment piloter efficacement un centre d'appels au travers d'un affichage dynamique de statistiques, d'images et de vidéo,
- Visualiser les nouveaux modules de la solution,
- Assister à une démonstration complète intégrant de multiples scénarios,
- Rencontrer vos interlocuteurs techniques et commerciaux.

Information, programme et inscription : info@activevo.fr

Sommaire

- Editorial
- Panorama Qualité
- Success Story
- Parole d'Expert
- Focus certification
- Agenda

→ Editorial



Par **Joseph Kort**
Président & CEO

Stimuler la croissance

Certes, l'économie est en repli... Certes, les secousses sont nombreuses...Ce qui ne nous condamne pas à l'inaction ! D'autant que, si cet environnement morose impacte les grands groupes, les PME, quant à elles, sont portées par leur propre dynamique. Agiles et flexibles, elles vont puiser dans l'efficacité opérationnelle, l'implication, la méthode, l'engagement dans la durée pour se mettre en mouvement.

Orchestrer une stratégie de croissance offre perspectives et ambitions, réveille et mobilise l'entreprise toute entière !

La démarche se veut progressive pour établir un diagnostic global et élaborer une stratégie de développement externe (ouvrir un nouveau marché, lancer un produit, bâtir des alliances stratégiques,...) ou interne (se recentrer sur ses activités, trouver le juste équilibre pour doper la productivité,...). En somme, quelle soit de type intensive, intégrative ou de diversification, la stratégie de croissance passe par la capacité du dirigeant à imaginer un futur, à définir une vision et à repenser les conditions opérationnelles de mise en œuvre pour concrétiser les nouvelles logiques.

Le dispositif couvrira les domaines et leviers fondamentaux mais indissociables d'une approche systémique : commercial, stratégie, marketing, finance et organisation sans omettre l'analyse des contraintes, des exigences, des opportunités. Un vrai défi pour l'entreprise mais un grand pas vers le changement et vers le développement de valeurs communes.



Tél : +33 1 47 86 17 17
Fax : +33 1 47 86 07 01
Email : info@activevo.fr
Web : http://www.activevo.fr