

Sommaire

Edito
Success Stories
Activeo au salon SeCA 2005
Parole d'Expert
Actualité Solutions
Actualité Produits
Agenda

EDITO

Par Joseph Kort
Président du Directoire



2005 : CONSOLIDATION ET EVOLUTION !

C'est avec plaisir que toute notre équipe vous présente Activeo News, la lettre d'information qui vous est destinée et dont la vocation est d'établir un contact régulier entre nous.

Nous renforçons notre développement et notre positionnement autour de grandes orientations stratégiques et technologiques dans le domaine de la gestion de la relation clients. Ainsi, nous poursuivons nos efforts et notre engagement pour vous offrir une valeur ajoutée accrue qui combine conseil et intégration. Notre ambition est celle de participer à la performance globale de votre entreprise, de servir au plus près votre métier et d'outiller vos objectifs opérationnels afin d'accroître la création de valeur.

Anticiper, concevoir, réaliser, analyser... des phases stratégiques qui impliquent de nombreuses compétences organisationnelles et technologiques qu'Activeo ne cesse d'enrichir. Un capital relation client, un patrimoine d'excellence relationnelle que vous allez découvrir à la lecture de ces articles...



Customer Relation Architects

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

SUCCESS STORIES

MISSION DE CONSEIL À L'UNIVERSITÉ DU GROUPE EDF

par Jérôme Gueugnier, Executive Education Senior Manager de l'Université du Groupe EDF

«Lorsque la division Particuliers et Professionnels a demandé à l'Université du groupe EDF de les aider à faire monter en compétences leurs directeurs commerciaux sur le sujet des centres d'appels, nous avons décidé rapidement de collaborer avec un prestataire de conseil, indépendant des fournisseurs actuels de nos centres d'appels, capable de nous apporter expertise et assistance.

Activeo nous a été recommandé par un ancien client. Nous avons donc mis au point avec la division Activeo Business Consulting, pour ces 10 dirigeants, un "Workshop call center", constitué de rencontres, benchmarks internes et externes en France, Angleterre et Allemagne au cours du 4ème trimestre 2004. Ce workshop a permis au groupe de dégager les priorités à traiter autour des centres d'appels, notamment dans le cadre de la préparation à l'ouverture du marché de l'énergie aux particuliers français le 1er Juillet 2007.

Nous avons apprécié chez Activeo l'expertise centre d'appels, l'excellence opérationnelle et le pragmatisme des démarches et des recommandations. La mise en place des programmes n'a pas été simple, compte tenu de l'échelonnement de la mission dans le temps et des difficultés d'agenda pour réunir des directeurs régionaux géographiquement éparpillés.»

➔ pour en savoir plus : info@activeo.fr

FAMILLE ET CITÉ, UNE ASSOCIATION EN FULL IP !

Dans le cadre du déménagement de son siège social, l'Association Famille et Cité, service d'aide sociale à domicile, a choisi Activeo pour la mise en place d'un centre de contacts. Il répond aux exigences contextuelles de l'accueil téléphonique via l'intégration de la technologie Cisco IPCC Express alliée à un système téléphonique tout IP.

Cette solution, ouverte et évolutive, présente de nombreux avantages associés à l'environnement technique et fonctionnel de Famille et Cité et notamment une grande simplicité d'utilisation et des outils pertinents de reporting et d'administration.

«Fort d'une solide expertise de l'intégration des solutions de gestion de la Relation Clients, Activeo a été, pour Famille et Cité, un interlocuteur de premier choix pour l'ensemble de nos prestataires (réseau, informatique, déménagement, opérateur téléphonique...). Cette intégration s'est effectuée dans les temps, compte tenu du déménagement de notre siège social. La solution fonctionne bien et nous permet d'être plus réactifs vis-à-vis des familles que nous aidons», explique la Responsable du projet chez Famille et Cité.

➔ pour en savoir plus : www.activeo.fr

SALON

ACTIVEO AU SALON SECA 2005 – 12, 13 ET 14 AVRIL 2005

Le Salon Européen des Centres de Contacts et de la Relation Client
Porte de Versailles, Paris Expo, Hall 4



Sur son stand E32, Activeo présentera son offre et démontrera les solutions évolutives et innovantes liées à la Gestion de la Relation Clients.

Sur le stand Microsoft E39, Activeo, partenaire certifié MS CRM, présentera son savoir-faire autour de la mise en place des modules Service Clients et Sales.

Conférence et séminaire animés par Activeo Business Consulting :

Présidence de la journée de conférence du 11 avril 2005, sur le thème : «Qualité et productivité, le duo gagnant de la performance» – comment concilier performance pour l'entreprise et le client ? que cherche l'entreprise ? que cherche le client ?

Animation du séminaire du 11 avril 2005 sur le thème : «Améliorez le dispositif de pilotage de votre centre de contacts».

➔ pour recevoir une invitation au salon
seca 2005 : info@activeo.fr

➔ pour un rendez-vous personnalisé
sur le stand Activeo : info@activeo.fr

PAROLE D'EXPERT

OFF SHORE : MYTHES ET RÉALITÉS !

par Philippe Baldin, Directeur Business Consulting

Phénomène marginal jusqu'en 2000, la délocalisation hors de nos frontières, des centres de contacts apparaît aujourd'hui comme un phénomène en hausse, voir même irréversible pour certains.

Le débat a fait son entrée dans l'univers de la relation client depuis deux ans et bat actuellement son plein entre les pratiquants et les convaincus d'un côté, et les réfractaires à la délocalisation off shore, de l'autre. Les principaux points de désaccord portent sur la qualité du service rendu et parfois même sur le gain financier réel obtenu par cette démarche lorsque tous les coûts cachés ou "oubliés" initialement, sont intégrés.

En écoutant certains discours "extrémistes", la quasi-totalité des centres français seraient même dans quelques années délocalisés. La France serait ainsi en passe de devenir un "désert industriel" pour les centres d'appels.

Il est cependant très difficile de faire la part des choses de façon objective, certains outsourcing entretenant, volontairement ou non, un discours confus sur la réalité de leurs opérations off shore, et trop peu de donneurs d'ordres acceptent jusqu'à présent, de témoigner officiellement sur leurs expériences, positives ou malheureuses. Quelles sont les véritables raisons d'échecs ou de succès de ces projets : est-ce la localisation off shore ou le savoir-faire (ou son absence) de l'outsourcer ?

Loin de nous l'idée dans ce billet de trancher définitivement sur ce débat, je rappellerai seulement deux éléments qui nous paraissent importants pour apprécier la réalité et les enjeux de ce segment de marché.

Depuis trois ans, nous réalisons, une analyse du marché français de l'externalisation des centres de relation client. Cette étude permet d'estimer la taille du marché, de le segmenter, de comprendre les grandes tendances et de positionner les acteurs. Nous rencontrons ainsi dans le cadre de cette étude, et ce chaque année, une quarantaine de donneurs d'ordres et une trentaine d'outsourcers.

Nous avons ainsi pu évaluer mi 2004, la part de la délocalisation sur la base du nombre de positions de travail. Nous estimons le nombre de positions de travail délocalisées à plus de 7000 aujourd'hui.

Ce phénomène est donc bien réel et possède toutes les caractéristiques pour s'inscrire dans la durée. Son poids relatif est cependant beaucoup plus faible comparativement au battage médiatique qui s'inscrit autour.

De plus, ne doit-on pas profiter des questions suscitées par ces débats, de cette nouvelle dynamique insufflée à ce marché pour redéfinir des relations donneurs d'ordres – outsourcing plus adaptées aux nouvelles exigences attendues par les donneurs d'ordres.

A ce titre, et pour conclure cette tribune, je terminerai par le message que nous répétons à nos clients lorsque nous les accompagnons dans le choix d'un outsourcing, : "Avant de choisir une destination "exotique", n'oubliez pas que vous choisirez avant tout un partenaire qui doit être le garant du succès de votre projet!"

➔ pour en savoir plus : info@activeo.fr

ACTUALITE SOLUTIONS

CONTACT CENTER IN-LINE (CCIL), L'APPLICATION DE GESTION DE BASES DE CONNAISSANCE MULTI-CANAL

Donnez à vos télé-conseillers l'information utile au contexte de chaque interaction client... Et aidez-les à acquérir rapidement la connaissance produit et service pour améliorer la performance de vos centres de contacts. La nouvelle version CCIL 5.0 de l'application permet de personnaliser les informations et les connaissances diffusées auprès de tous les points d'interaction avec un client. Quelque soit le canal de relation client - appel au centre de contacts, recherche d'informations sur un site Web ou visite du réseau de vente - le client accède désormais en un instant à une information pertinente et cohérente.

➔ pour en savoir plus : info@activeo.fr

ACTUALITÉ PRODUITS

APPLICATIONS XML POUR TÉLÉPHONES IP



Offrez aux téléphones IP des niveaux incomparables de fonctionnalités pratiques d'entreprise !

Activeo propose la toute nouvelle gamme IPS Suite via les applications XML pour IP Phones.

En répondant à une réelle demande du marché de la Relation Client, Activeo propose désormais 4 nouvelles applications : IPS Global Directory, IPS Push, IPS Reservation et IPS Traffic.

➔ pour recevoir une documentation :
info@activeo.fr

AGENDA

Mardi 5 avril 2005

Petit-déjeuner - Débat co-animé par Acticall et Activeo Business Consulting

"La certification NF Service Centre de Relation Client, pourquoi et comment la mettre en oeuvre ?"

[Information, programme et inscription : info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)

Jeudi 7 avril 2005

Activeo partenaire de Cisco Expo - Palais des Congrès de Paris

Découvrez les innovations technologiques liées à l'IP Communication !

[Information, programme et inscription : info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)

Jeudi 7 avril 2005

Jeudi 9 juin 2005

Petit-déjeuner Microsoft CRM – Activeo

«Comment réussir vos projets de relation clients à distance ?»

Présentation et démonstration de la solution Microsoft CRM

[Information, programme et inscription : info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)

Mardi 7 juin 2005

Workshop «Contacter le centre de contacts à l'entreprise»

Activeo et Intranet, éditeur d'applications de métier centrées sur la gestion des contenus animent un atelier de réflexion sur l'amélioration de la circulation des informations et de la gestion des connaissances.

[Information, programme et inscription : info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)