

## Sommaire

- Edito
- Success Story
- Annonce Partenariat
- Parole d'Expert
- Actualité Solutions
- Actualité Produits
- Zoom

### EDITO

Par Joseph Kort  
Président du Directoire



### OPTIMISONS !

Dans un marché aussi concurrentiel que le nôtre, les entreprises doivent faire face à de nombreux défis. Le marché de la relation client et du centre d'appels n'y échappe pas ! Bien au contraire...

Satisfaction client, performance des agents, maîtrise des coûts, résolution au premier appel, augmentation du chiffre d'affaires,...

Mener une réflexion autour de l'optimisation de la performance conduit inévitablement à garantir une qualité de service et une satisfaction constante de la clientèle.

Intervenir aux trois points névralgiques du service client que sont les processus, les ressources humaines et la technologie est l'action essentielle à entreprendre pour relever ces multiples défis.

En s'associant aujourd'hui à Witness Systems, le fournisseur leader de logiciels et services d'optimisation de la performance, Activeo vous accompagne dans une démarche qui couvre l'intégralité des missions et objectifs du centre de contacts et vous aide à valoriser votre capital client et à stimuler qualité et productivité.



### Customer Relation Architects

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

### SUCCESS STORY

#### L'ASSURANCE GÉNÉRALE DE PRÉVOYANCE MILITAIRE (AGPM) CHOISIT ACTIVEO !

«Créée en 1951, l'AGPM a pour mission la protection de prévoyance aux militaires et comprend aujourd'hui des sociétés mutuelles d'assurance intervenant dans les domaines de la prévoyance, de l'assurance, de l'épargne et de la santé.

Dans le cadre d'un projet d'amélioration de l'accueil téléphonique à destination de l'adhérent, l'AGPM a fait appel à Activeo pour la mise en place d'un centre de contacts de 180 positions en Full IP.

«Aujourd'hui, notre taux d'identification et de remontée des fiches clients est passé à 60 % sur les appels reçus», explique Jean-Michel Massé, Directeur Adjoint de la Direction des Systèmes d'Information et des Télécommunications de l'AGPM. «Grâce au gain de temps moyen de 45 secondes dans la phase d'identification de l'adhérent sur les 3 000 appels que nous recevons par jour, nous avons gagné environ 25 heures par jour ! Ces 25 heures peuvent être consacrées à l'exécution de notre métier plutôt que de les diluer dans des tâches sans valeur ajoutée.»

«L'AGPM a apprécié, dans la participation d'Activeo, la volonté de réussir, l'implication au quotidien dans les phases de développement, de recette et de démarrage et le souci du transfert de compétences visant à notre propre autonomie», témoigne Jean-Michel Massé.

➔ pour en savoir plus : [www.activeo.fr](http://www.activeo.fr)

### ANNONCE PARTENARIAT

#### ACTIVEO ET WITNESS SYSTEMS, PARTENAIRES



Ce partenariat stratégique conclu au mois de mai 2005 porte sur la mise en œuvre de solutions complètes couvrant le monitoring de la qualité, les applications d'enregistrement d'interactions multimédia, la formation en ligne, la gestion des équipes et la gestion de la performance pour répondre à tous les besoins d'optimisation des centres de contacts.

Activeo élargit ainsi son offre Contact Center Solutions en proposant à ses clients des solutions visant à optimiser la performance de leurs conseillers, de leurs processus et de leurs technologies, pour atteindre plus rapidement leurs objectifs et augmenter la satisfaction client.

Les modules d'enregistrement Witness permettent de capitaliser sur les échanges avec les clients (téléphone, email, web, chat,...) en les mettant à la disposition des différents services de l'entreprise dans le but d'améliorer les services clients et de renforcer sa position concurrentielle.

Witness ContactStore IP offre ainsi une solution d'enregistrement puissante, simple d'utilisation et adaptée à l'amélioration du service clients en entreprise.

➔ pour obtenir des informations sur les solutions d'optimisation de la performance : [info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)



### PAROLE D'EXPERT

#### LES QUALITÉS EN SERVICE CLIENT

par Florence Schneider, Manager Business Consulting

Le service client est traversé par des contradictions au sujet de la qualité. La qualité coûte cher, entend-on, ou encore : la qualité c'est bien mais il faut avant tout être productif. D'un côté, assurer un niveau de service résistant aux pics d'activité représente un coût trop élevé. D'un autre côté, la non-qualité a un coût exorbitant qui passe inaperçu. British Telecom a évalué qu'un seul conseiller maladroit pouvait coûter 300.000 £ par an à l'entreprise !

La qualité dans les services clients se résume encore souvent à la rapidité de la prise d'appel, la fameuse « QS ». Celle-ci est essentielle : la satisfaction client s'effondre avec elle. Mais elle n'est pas suffisante : à quoi cela sert-il qu'un conseiller décroche s'il ne peut rien faire pour le client ?

La qualité perçue d'une interaction récente par les clients est également de plus en plus mesurée : une satisfaction globale et sur cinq à six items spécifiques - classiquement le délai de réponse, l'amabilité, la compréhension de la demande, la clarté de la réponse, la compétence du conseiller. En sort un nouveau nombre d'or (la «satisfaction client») sur lequel tous les yeux sont rivés. Cette mesure renseigne sur la qualité de la prise en charge par les conseillers. Pourtant, on peut être à la fois très mécontent du service de l'entreprise et tout à fait content de l'accueil du conseiller...

Cela milite pour des approches de la qualité du service à la fois plus globales et plus centrées sur ce qui compte pour les clients. A. Parasunaman, chercheur en management, a proposé un modèle d'évaluation de la qualité du service, valide pour nombre de secteurs du service, qui constitue une bonne base de réflexion pour les services clients. Cinq grands facteurs influençant la perception de la qualité du service ont été identifiés :

- la **fiabilité** : la capacité à tenir les promesses
- la **réactivité** : la volonté d'aider les clients et de fournir un service efficace
- l'**assurance** : la compétence, l'amabilité et la capacité à rassurer
- l'**empathie** : l'attention individuelle, la compréhension des besoins
- l'**attractivité des lieux** (si applicable)

Dans ce modèle, c'est la fiabilité qui constitue le déterminant principal de la qualité de service perçue. C'est au fil des interactions que le sentiment de fiabilité se construit. Lorsque le client raccroche - même si cette perception reste largement inconsciente - son idée est faite sur l'essentiel : suis-je écouté ? suis-je important ? le conseiller est-il à mon service ? le conseiller est-il fier de l'entreprise ou de la marque qu'il représente ? La relation interpersonnelle fonde la fidélité du client. La qualité de la relation client est essentiellement dans chaque conversation.

➔ pour en savoir plus : [info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)



### ACTUALITÉ SOLUTIONS

#### AVEC LA SOLUTION MICROSOFT CRM, PLACEZ VOS CLIENTS AU CŒUR DE VOTRE ENTREPRISE !



**La valeur d'un outil CRM ne se mesure pas à sa seule liste de fonctionnalités.**

Une application de gestion de la relation client délivre de réels bénéfices lorsqu'elle est opérationnelle rapidement, et seulement si les collaborateurs de l'entreprise l'utilisent spontanément dans le cadre de leurs missions quotidiennes.

Le CRM joue pleinement son rôle s'il permet un partage naturel des données clients, décloisonnant les applications et les services. Ce sont ces avantages qui feront le succès de votre projet CRM.

Grâce à Microsoft CRM, vous gagnez en efficacité dans la gestion de votre activité en mettant en place des processus métiers efficaces. Microsoft CRM accompagne l'entreprise dans l'automatisation et l'intégration des stratégies et des processus basés sur les clients pour accroître leur chiffre d'affaires, leur satisfaction et assurer la rentabilité à long terme des relations commerciales.

La solution Microsoft CRM est simple d'emploi, souple et intégrée et accessible via Microsoft Outlook ou Internet. Dotée d'une ergonomie conviviale et de fonctions de personnalisation étendues, Microsoft CRM est la solution de Gestion de la Relation Clients qui répond le mieux aux besoins de l'entreprise.

➔ pour assister à une démonstration de la solution Microsoft CRM : [info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)

➔ pour recevoir une documentation : [info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)



### ACTUALITÉ PRODUITS

#### LOGEPAL MEDIA CENTER : L'AFFICHAGE INTERACTIF DE STATISTIQUES



Découvrez la nouvelle version du progiciel de management et de reporting qui gère et traite l'information en temps réel et optimise ainsi la Relation Client. La technologie LogePaL repose sur la visualisation en temps réel d'informations stratégiques auprès des téléconseillers et superviseurs, garantissant une qualité de service optimale et la diminution des appels en attente.

Cette suite logicielle performante permet d'afficher des statistiques non figées, actualisées en temps réel par le biais de l'affichage d'une page web, d'une vidéo, d'un graphique,...

LogePaL V3 Media Center est également un support idéal pour le management de la performance : il permet de gérer et de mettre en cohérence les objectifs globaux de l'entreprise en rapport avec les objectifs individuels.

➔ pour recevoir une documentation : [info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)



## ZOOM SUR VOTRE CLIENTS

### Où allez-vous et où en êtes-vous ?

Quotidiennement, vous devez concilier qualité et productivité, performance commerciale et relationnelle, chiffres et satisfaction.

**Pour envisager l'avenir sereinement, Activeo vous aide à faire le point et vous propose :**

- de réaliser un état des lieux de vos activités,
- de vous aider à préparer l'avenir et à prioriser les actions à mener,
- d'enrichir vos réflexions d'idées nouvelles et de pratiques efficaces,
- de vous accompagner dans la démarche de certification NF Service Centre de Relation Client.

Pour obtenir un rendez-vous personnalisé avec un consultant spécialiste du sujet, contactez le 01 47 86 90 38 ou par email : [info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)

