

Situation actuelle dans les grands organismes

- Où sont rendus les grands organismes en prestation de services multimode ?
- Les grands organismes ont tous pris le virage multimode.
- Selon le modèle de Genesys, ils sont dans la deuxième génération.
- Ils sont tous entre l'étape de diversification des modes de prestation et celle d'intégration.

■ **Cette affirmation s'appuie sur deux constats observés sur le terrain :**

1. Les grands organismes offrent tous plus d'un mode de prestation de services.
2. Aucun des grands organismes n'a achevé l'étape d'intégration des modes de prestation de services aux systèmes et processus.

Cadre conceptuel

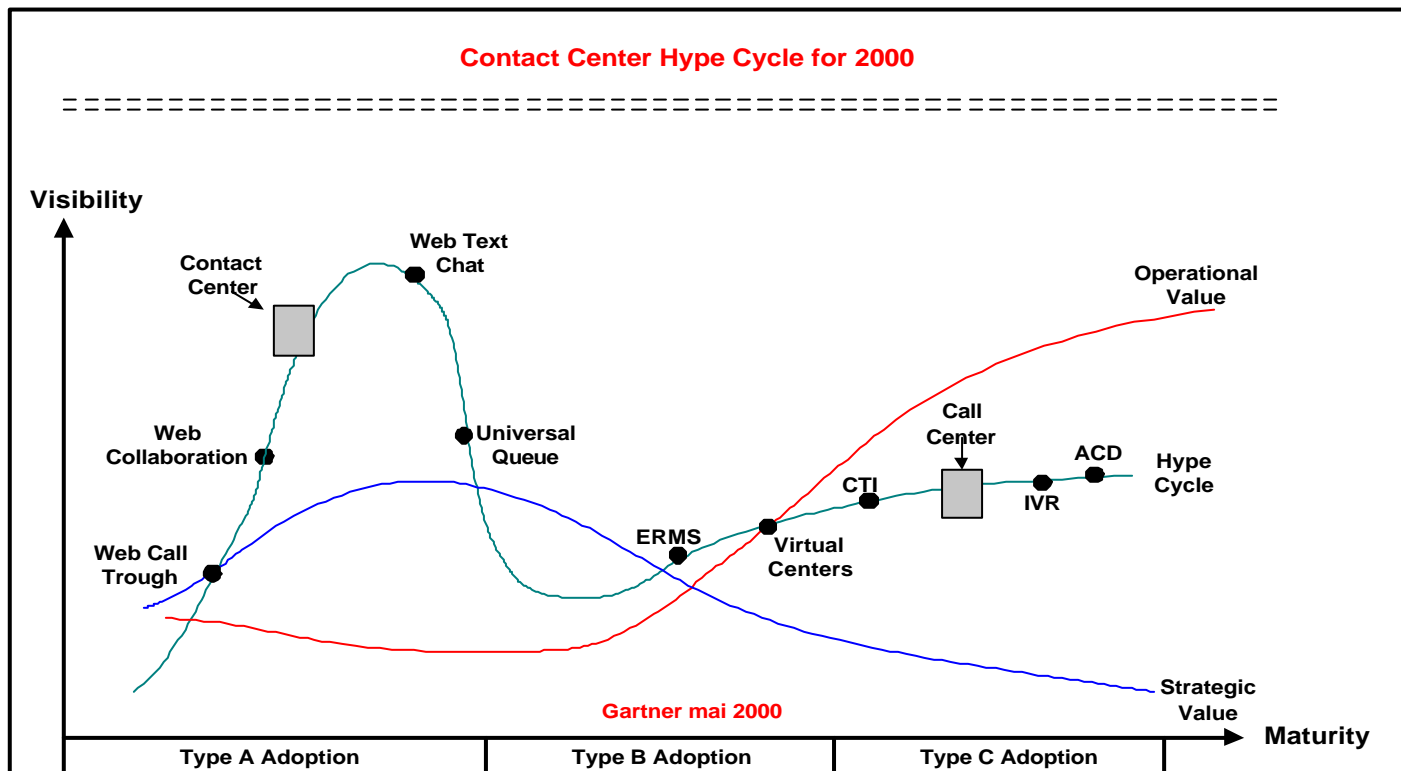
- Évolution des Centres de relations clientèle
- Adapté de Genesys (2003) *The Path to Black belt in Customer Service*
- Les quatre générations des centres de relations clientèle:
 1. Optimisation du centre d'appels
 2. Diversification des modes
 3. Intégration des modes aux processus et systèmes
 4. Optimisation du centre de relations clientèle multimode

Figure 1
Les quatre générations des centres de relations clientèle

Première génération	Deuxième génération	Troisième génération	Quatrième génération
Optimisation du centre d'appels	Diversification des modes de prestation de service	Intégration des modes aux systèmes et processus.	Optimisation du centre de relations clientèle multimode intégré
Projets d'unification du service à la clientèle	Quasi unification des CRC	Unification des CRC	Opérations Multisites (CRC « multisite virtuel »)
Files basées sur la durée d'attente	Diversification des modes de prestation de service et début d'intégration des systèmes	Intégration des modes de prestation de services aux systèmes et processus	Communication multimode entrante et sortante Intégration des appels entrants et sortants
Gestion des appels téléphonique	Gestion évoluée des appels	Stratégie de migration multimode	Closed loop communications Cheminement prédéterminé (100 % premier contact)
Mêmes services pour tous les appelants	Segmentation des compétences des agents Segmentation des clients	Meilleur mode et ressource pour chaque consommateur / besoin	Meilleur mode et ressource pour chaque consommateur / besoin à l'ensemble du réseau Vente proactive et vente croisée Marketing 1-to-1
Messages lors de l'attente	Libre service RVI, annonce de l'attente et reconnaissance vocale	Libre-service multimode	Opérations 100% 24 h / 24h 7 jours sur 7
Extraction d'information simple sur les appels	Extraction d'information simple sur les appels		Renouvellement de contrats, notes avant échéance
Contrôle de base des opérations et des agents	Statistiques sur l'efficacité globale et sur la satisfaction de la clientèle	Statistiques sur l'efficacité par modes et sur la satisfaction de la clientèle	Formation sur les lieux, basée sur le feedback en temps réel
Temps de pas prêt	Contrôle évolué des opérations et des agents	Contrôle multimode des opérations et des agents	
	Efficacité des agents, acquisition de compétence et satisfaction.	Efficacité des agents, acquisition de compétence et satisfaction par modes	

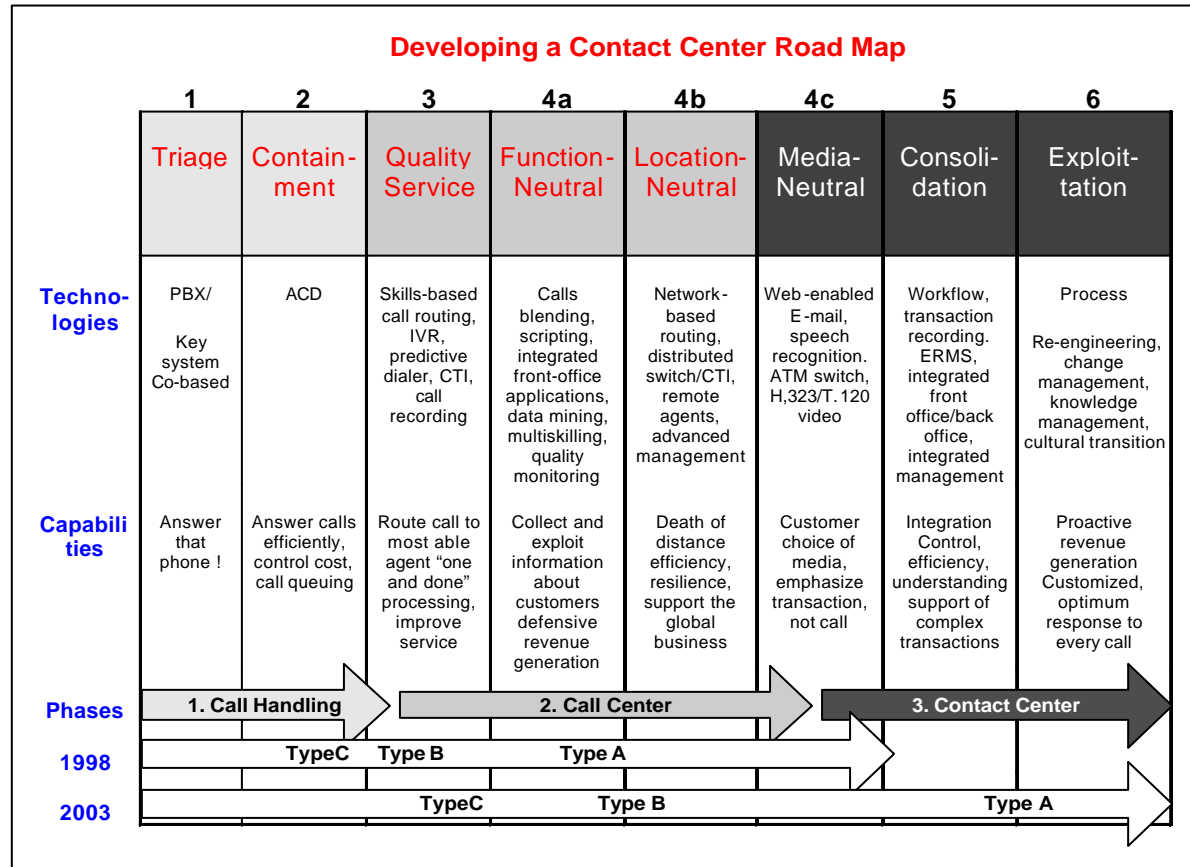
Call Center Evolution

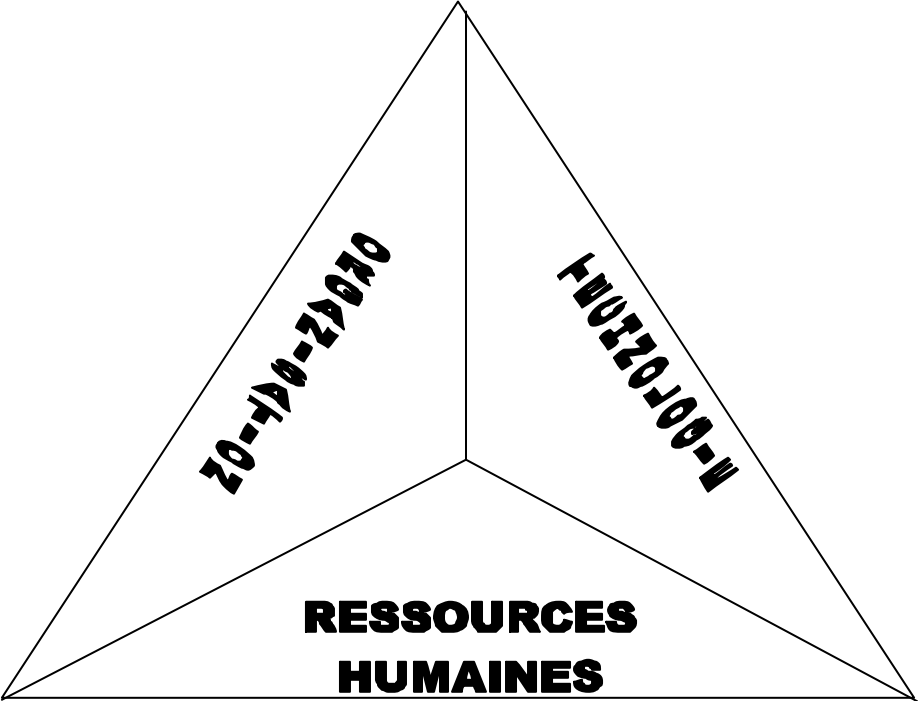
Grandes tendances USA - Gartner Group (mai 2000)



Call Center Evolution

Grandes tendances USA - Gartner Group (mai 2000)





OPTIMISATION

VIGIE	P R O G R A M M E	A S S U R A N C E	Q U A L I T É
DIMENTIONNEMENT			
PLANIFICATION			
ADHÉSION HORAIRE			
ÉCOUTE QUALITÉ			

TRAITEMENT PLAINTES

LIGNES SPÉCIALISÉES

GESTION COURRIEL

GESTION OUTIL RÉFÉRENCE

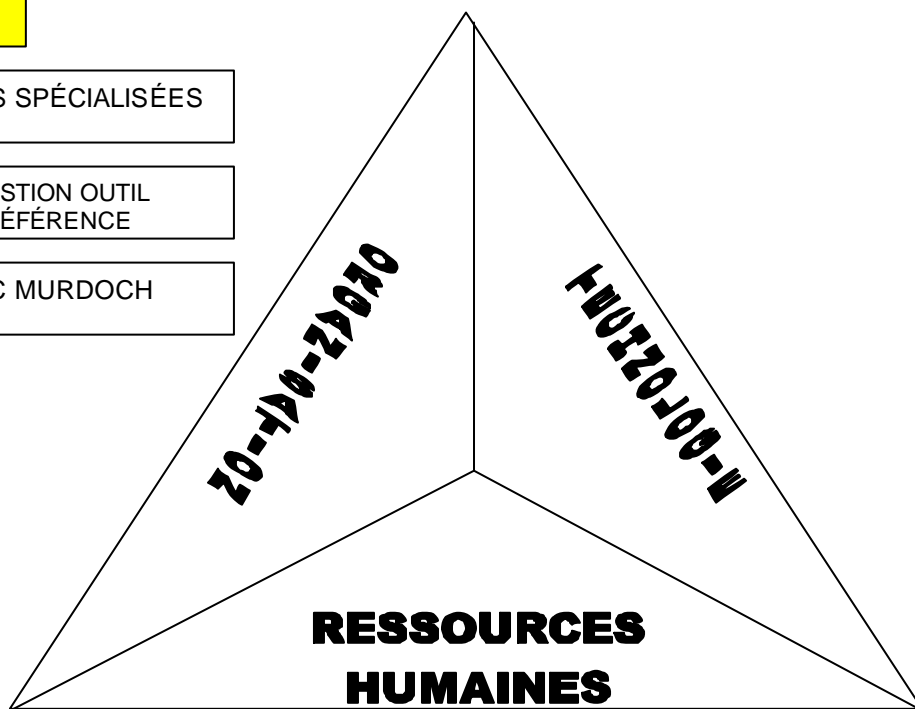
ACCESSIBILITÉ

SIC MURDOCH

RÉORG ADM

RÉAMÉNAGEMENT

COORDINATION FORMATION



C T I	INFO GESTION INTERNE
	WFM
	VIRTUALISATION
	TSAÉ
	ENREG NUMÉRIQUE
	ACHEMINE HABILITÉ
	RVI
	RECONNAIS-VOCALE
	COURRIEL WEB
	TÉLÉPHONE VIRTUEL

O U T I L I T É S	BIP
	BI
	BIP MÉDICAL

RECRUTEMENT

HORAIRE VARIABLE

MSP GR. ASS-QUALITÉ

FORMATION DE BASE

ÉQUIPE SPÉCIALISÉE

RATT

GESTION CHANGEMENT

FORMATION SPÉCIALE

ÉQUIPE HORAIRE

CLOT

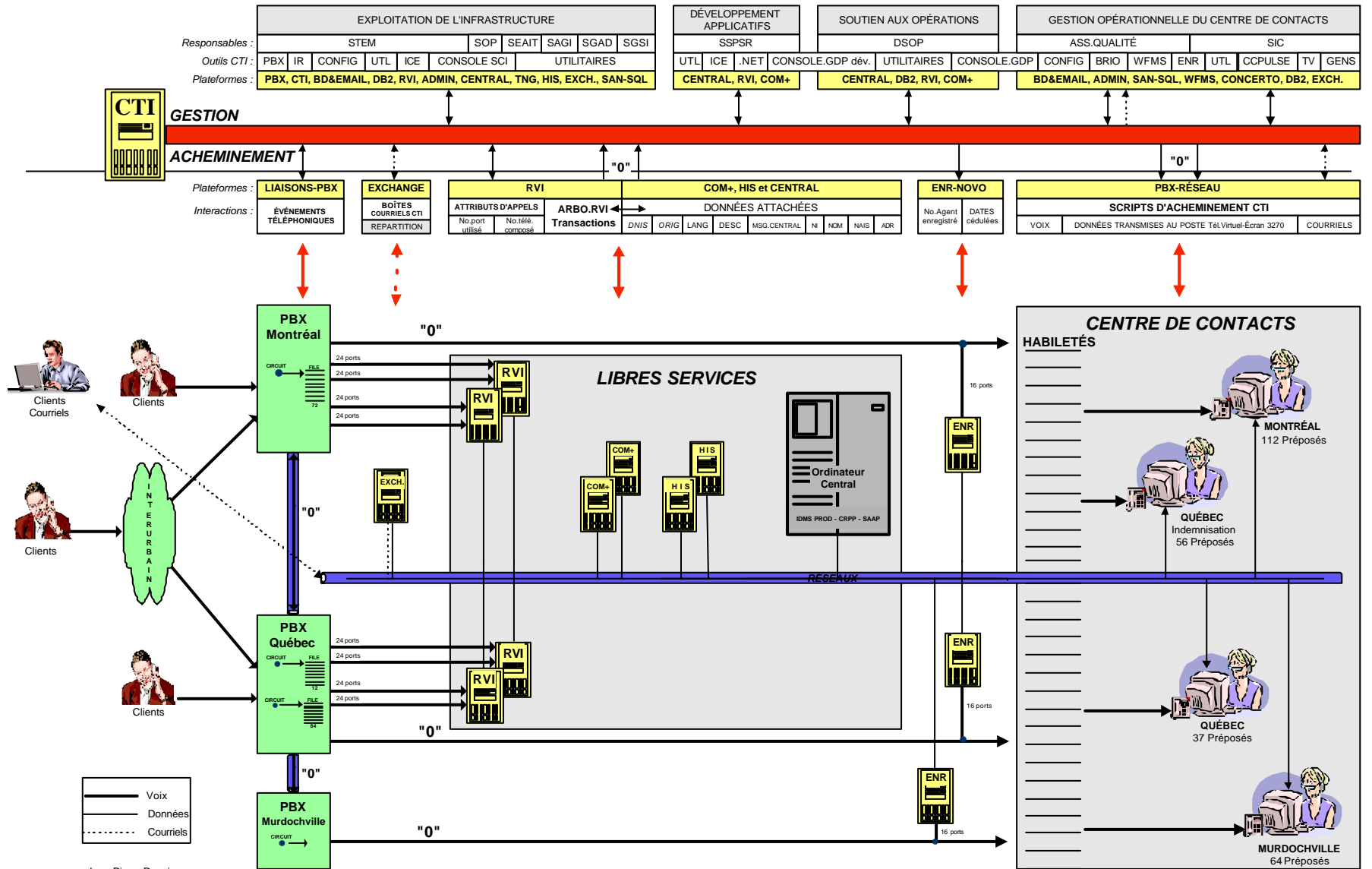
RECONNAISSANCE

APPROCHE COACHING

EFFECTIFS

COMMUNICATION INTERNE

SYSTÈME CTI



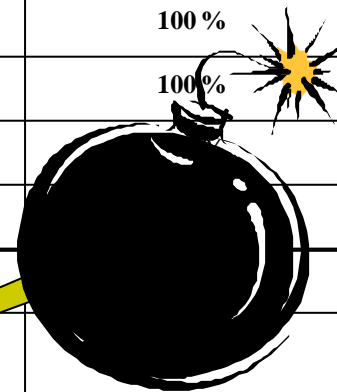
Jean-Pierre Roy, ing.
 15 octobre 2004

Situation actuelle observée dans les grands organismes

Points de services
Concessionnaires
Institutions financières

Figure 4
Modes de prestation de services disponibles au sein des grands organismes

Modes de prestation de services	Nombre de centres l'utilisant (sur 6)	Nombre de centres l'utilisant (%)
Téléphone	6	100 %
Agent	6	100 %
Service postal	6	100 %
Service Web	6	100 %
Matériel	5	
Réponse vocale interactive	4	
Reconnaissance vocale	0	0 %
Clavardage Web	0	0 %
Rappel Web	0	0 %
Navigation assistée Web	0	0 %



Modes disponibles

Modes non disponibles

Situation actuelle dans la littérature

- Impacts de la prestation multimode sur le rôle ainsi que sur la charge de travail des préposés
 - Nouvelles compétences pour les préposés selon Triad¹
 - Facilité en relations interpersonnelles d'abord (49 %)
 - Habiletés en rédaction et en relations interpersonnelles (45 %)
 - Facilité en rédaction d'abord (6 %)
 - **Facilité en TI**
 - **Facilité à s'adapter aux changements**
 - L'ajout de modes de prestation de services fait initialement augmenter plutôt que diminuer le volume des appels².

Conclusion

- Le multimode est un fait incontestable.
- Léger retard pour ce qui est des modes Web.
- Davantage lorsque l'on considère le clavardage Web, la collaboration Web, le rappel Web, la VoIP et autres.
- Largeur et profondeur dans la prestation de services multimode (informationnel vs transactionnel)
- Modification du rôle et des compétences du préposé:
 - Habiletés en rédaction

Conclusion

- Les nouveaux modes de prestation n'entraînent pas une diminution immédiate des appels ou de la charge de travail. Il s'agit plutôt d'un processus d'amélioration continue.

- Les principaux obstacles à l'intégration multimode sont:
 - la difficulté d'intégrer la technologie avec les systèmes existants;
 - les aspects relatifs à la sécurité de l'information;
 - le manque de budget.

- **Les défis ne se retrouvent plus dans les technologies, mais plutôt dans l'intégration de celles-ci aux systèmes et aux processus actuels des organisations.**