

ac·activecapital



business call services

Centre d'Appels pour vos opérations de
qualification, conquête, fidélisation

Plaquette 2008

Présentation Basé dans la Cybertower Ebene à l'île Maurice, notre call center offre 150 positions.

Nos infrastructures et notre architecture de télécommunications garantissent un niveau de qualité élevé.

Nous opérons essentiellement pour le compte de grands groupes et d'entreprises du Middle market, basées essentiellement en Europe.

Vision Nous sommes convaincus que la gestion de la relation client joue un rôle décisif dans l'acquisition d'avantages compétitifs.

En conséquence, nous dédions une équipe stable à chacun de nos clients capable d'assimiler son métier, son langage, ses process. Nos télé-agents sont d'abord les collaborateurs de nos clients.



Nos locaux – Ebene Cybertower - l'île Maurice

Compétences Notre vision globale du marketing direct nous permet d'aider nos clients à déployer les stratégies adaptées et à obtenir des coûts d'acquisition compétitifs. L'encadrement est constitué d'experts du call center et nos télé-agents (bilingues français anglais) bénéficient d'une formation continue exigeante.

Notre faible turnover, facteur clé de succès, est la combinaison d'un management efficace et d'une stratégie de rémunération ambitieuse de nos télé-agents.



Nos locaux – Lyon - France

Coûts et Organisation Nos coûts sont inférieurs à près de 50% de ceux des centres d'appels en Europe, pour une qualité à minima similaire.

La production se fait à l'île Maurice, mais votre gestionnaire de projet est en France: vous bénéficiez donc, en plus d'un avantage de coût, de la proximité.

Domaines d'intervention

Acquisition

Prise de rendez vous et détection de projets : votre force de vente gagne en performance grâce aux contacts utiles et aux rendez-vous obtenus par nos Télé Agents.

Création de trafic en points de vente : Nous proposons à vos contacts de se rendre dans votre point de vente ou sur votre showroom

Vente directe par téléphone : réservation, télévente, prise de commande suite à vos campagnes médias

Constitution de fichiers – enrichissement de critères : Nous créons et développons vos fichiers de contacts - Saisie, mise à jour et qualification de données suite aux campagnes d'appels sortant, après traitement des appels entrant ou par intégration de fichiers loués.



Télé Agents Détection de Projet

Fidélisation

Accueil commercial : nous mettons en place le dispositif multi canal d'accueil de vos nouveaux clients pour renforcer la confiance qu'ils placent en votre marque.

Vente additionnelles: Nos télé conseillers recommandent à vos clients les produits et les services adaptés à leurs profils et à l'évolution de leurs habitudes de consommation.

Gestion du compte client: Vos clients reçoivent des réponses rapides et efficaces sur leurs contrats et factures, sur les possibilités d'évolution de leurs contrats.

Réclamations/Anomalies: nous traitons les réclamations en appliquant votre politique commerciale (gestes commerciaux ...)

Rétention (antichurn): nos équipes s'engagent avec vous sur des objectifs de rétention des clients qui souhaitent résilier leur contrat.

Recouvrement: nos experts contactent vos clients en retard de paiement pour le recouvrement de leurs impayés.



Equipe dédiée Ebay Motors

Assistance

Assistance commerciale : nous informons et conseillons vos clients sur l'utilisation de vos produits et services (hotline, service consommateur)

Assistance technique et Help desk : SAV par téléphone ou chat

Modération de sites Internet : nous contrôlons en temps réel ce qui se dit sur les forums/tchat et intervenons en cas de non respect des conditions.

Gestion des envois (fulfilment) –saisie : pour vous permettre de gagner en efficacité et en flexibilité, nous assurons certaines prestations de fulfilment comme l'envoi de courriers et d'échantillons ou la saisie de coupons ou formulaires.



Télé Agents Création de trafic

Sondages et Etudes

Etudes image / notoriété : pour mieux connaître votre entreprise, positionner ou repositionner votre société/ définir une stratégie de communication / Mesurer l'impact des actions marketing/ communication sur votre image.

Etudes marketing : déceler les motivations et freins de vos clients et prospects / Explorer leurs attitudes et attentes / Mettre à jour les perceptions / optimiser l'offre de produits et services.

Etudes de satisfaction : évaluer la qualité de service, telle qu'elle est effectivement perçue par les clients / Mesurer le niveau de qualité attendu par les clients / Déterminer les domaines prioritaires de votre action, permettant d'obtenir le meilleur impact.



Equipe IT



Briefing d'une équipe d'enquêteurs téléphoniques

Notre système CATI, couplé à un automate d'appel prédictif, permet d'analyser l'aboutissement de l'appel et d'anticiper les lignes téléphoniques non disponibles et de ne présenter aux enquêteurs que des interviewés potentiels aussi bien en B2C qu'en B2B.

Ce gain de productivité nous permet de proposer des tarifs très compétitifs. Ainsi, les enquêteurs sont concentrés sur leur tâche principale : réaliser des interviews de qualité.

Moyens techniques

1. Infrastructure Technique

Le schéma ci-dessous représente l'architecture de notre centre de contact. Notre architecture est basée sur la technologie Asterisk. Asterisk est une technologie qui transforme un serveur en un commutateur téléphonique privé ou PABX. Asterisk livre toutes les fonctionnalités nécessaires pour le bon fonctionnement d'un centre de contact comme la messagerie vocale, la conférence, les serveurs vocaux et la distribution des appels, entre autres. Elle implémente les protocoles H.323 et SIP, ainsi qu'un protocole spécifique nommé IAX (Inter-Asterisk eXchange).

Ce protocole permet la communication efficace entre deux ou plusieurs serveurs Asterisk ainsi qu'entre un client et un serveur Asterisk. Asterisk peut également jouer le rôle de registrar et de passerelle avec les réseaux publics (RTC, GSM, etc.). Un autre élément clé de notre architecture est le routage qui est supporté par nos routeurs CISCO, situés à Maurice et à Paris.

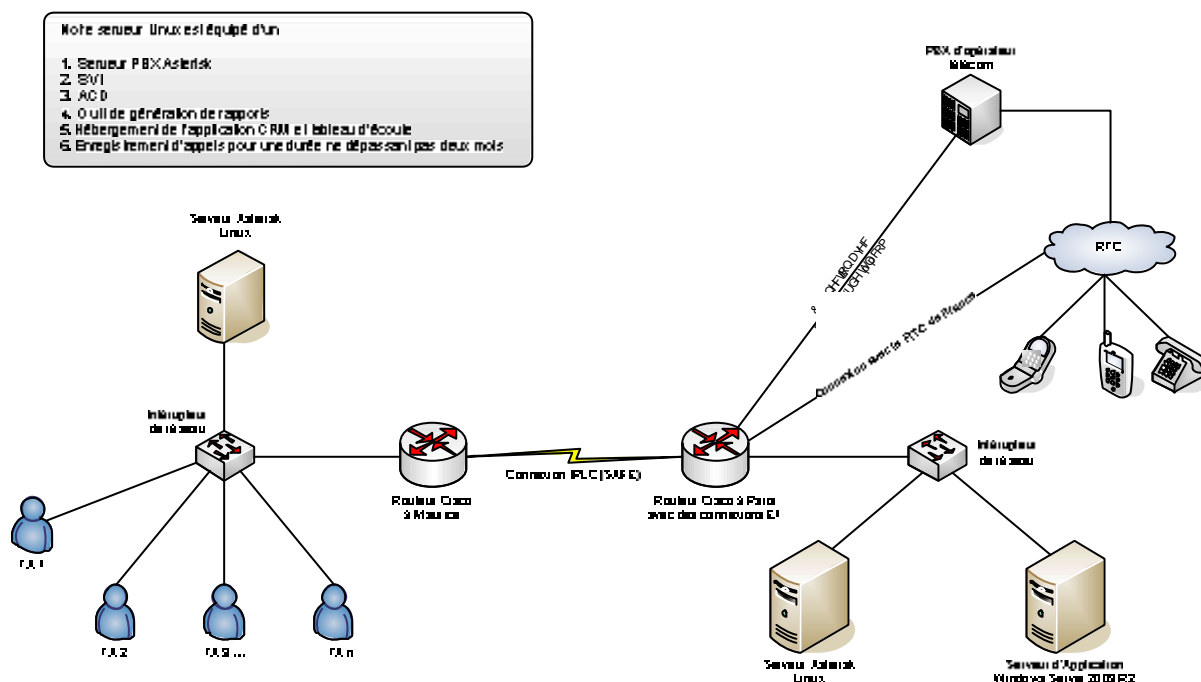


Figure 1 – Schéma de l'architecture de notre centre d'appels

Les routeurs CISCO réunissent des fonctionnalités évoluées et intégrées de routage, de pare-feu, d'accès commuté et de passerelle voix par paquets ainsi que des fonctions VPN. Le routeur de Maurice assure une connexion permanente entre les serveurs Asterisk de Maurice et de Paris par une ligne de haut débit symétrique et privée (IPLC).

Le routeur de Paris est équipé d'interfaces E1 et nous permet de faire le routage d'appels sortants vers le réseau téléphonique commuté (RTC) de France et le routage d'appels entrants vers le serveur Asterisk de Paris. Ce dernier compresse les appels en utilisant le Codec G729 avant d'effectuer leur routage vers notre serveur de Maurice. La communication entre les deux serveurs est effectuée en IAX, protocole propriétaire à Asterisk, qui permet le transfert de flux de voix en temps réel.

Le serveur Asterisk de Maurice s'occupe de la compression et décompression des flux de voix. Les flux entrants sont décompressés et routés vers nos télé-agents, qui ont des postes équipés de bandeaux téléphoniques (X-Lite).

Notre serveur de Maurice gère aussi les files d'attente d'appels, notre système de serveur vocal interactif et nous permet d'implémenter les fonctions mentionnées dans la liste ci-dessous :

- Accès au système direct
- Appels conférence
- Appels en attente
- Appels par noms
- Dépistage d'appels
- Détection de parole
- Enregistrement d'appel
- File d'attente
- Heure et date d'appels
- Identification d'appelants sur appels en attentes
- Identification d'appelants
- Musique d'attente sur transferts d'appels
- Rapports détaillé des appels (CDR)
- Transferts d'appels
- Transferts d'appels aveugles
- Transferts d'appels lors de non-réponses
- Transferts d'appels supervisés
- Gestion des appels graphique
- Gestion des appels sortants
- Transferts d'appels lorsque le canal est occupé

Nous avons aussi, sur notre serveur Asterisk (sur Linux), un outil de génération de rapport. Les rapports peuvent être gérés à la demande ou automatiquement, à des intervalles prédéfinis. Le serveur Linux héberge aussi le CRM astGUIClient, CRM qui fonctionne en collaboration avec Asterisk pour offrir des solutions CRM de centre de contact, et une base de données qui est utilisée pour stocker les appels enregistrés et l'information concernant les agents et les prises de contact.

Notre serveur d'application Windows Server 2003 R2, situé à Paris, donne la possibilité d'accéder ces rapports via des lignes privés ou via l'internet par VPN ou connexion Internet sécurisée (HTTPS). Les services d'acheminements d'appels et la mise en place et l'hébergement de notre architecture

technique en France sont fournis par notre partenaire pour l'hébergement et la télécommunication en France XTS Telecom.

2. Traitement des Contacts Téléphoniques

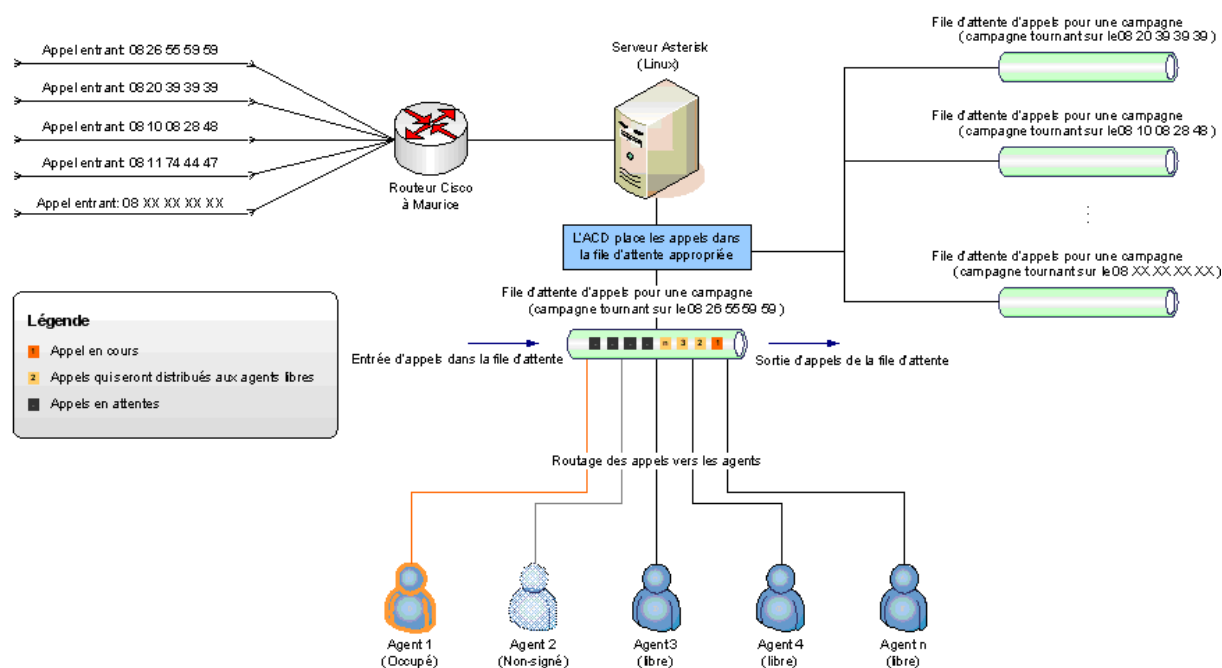


Figure 2 – Schéma de traitement de contacts téléphoniques

Les appels sont envoyés vers notre routeur Cisco de Maurice par notre infrastructure basée en France et par conséquent ils sont dirigés vers notre serveur Asterisk, ou ils sont décompressés du format G729 et en suite placés dans une file d'attente. Initialement, notre serveur va répondre aux appels par un SVI. Si, le SVI parvient à traiter l'appel, l'appel est raccroché par le serveur.

Les appels seront routés de la file d'attente vers les agents par une politique de routage d'appels que nous mettrons en place. Durant la période d'attente, les appelants entendront une musique ou une bande annonce préalablement enregistrée.

Pour diriger les appels vers les télé-agents avec un minimum délai de réponse, nous avons la possibilité de :

- appeler tous les SDA disponibles jusqu'à ce qu'un agent réponde
- appeler chaque SDA disponible à tours de prise jusqu'à ce qu'un agent réponde
- appeler le SDA disponible et qui s'est moins récemment appelée
- appeler le SDA disponible et avec le moins d'appels réalisés
- appeler aléatoirement un SDA disponible

ACD d'Asterisk appliquera la politique de routage mise en place et dirigera les appels vers nos agents qui répondront aux besoins des appelants. Asterisk remontera les détails de l'appel décroché vers astGUIClient et dépendant du numéro appelé (08 26 55 59 59, 08 20 39 39 39, etc) astGUIClient affichera les scripts et formulaires appropriés sur l'interface CRM du télé-agent, ou il peut saisir les informations renseignés par l'appelant.

La base de données sera enrichie à mesure que les appels seront traités par nos télé-agents.

1.3 Schéma Appel Entrant

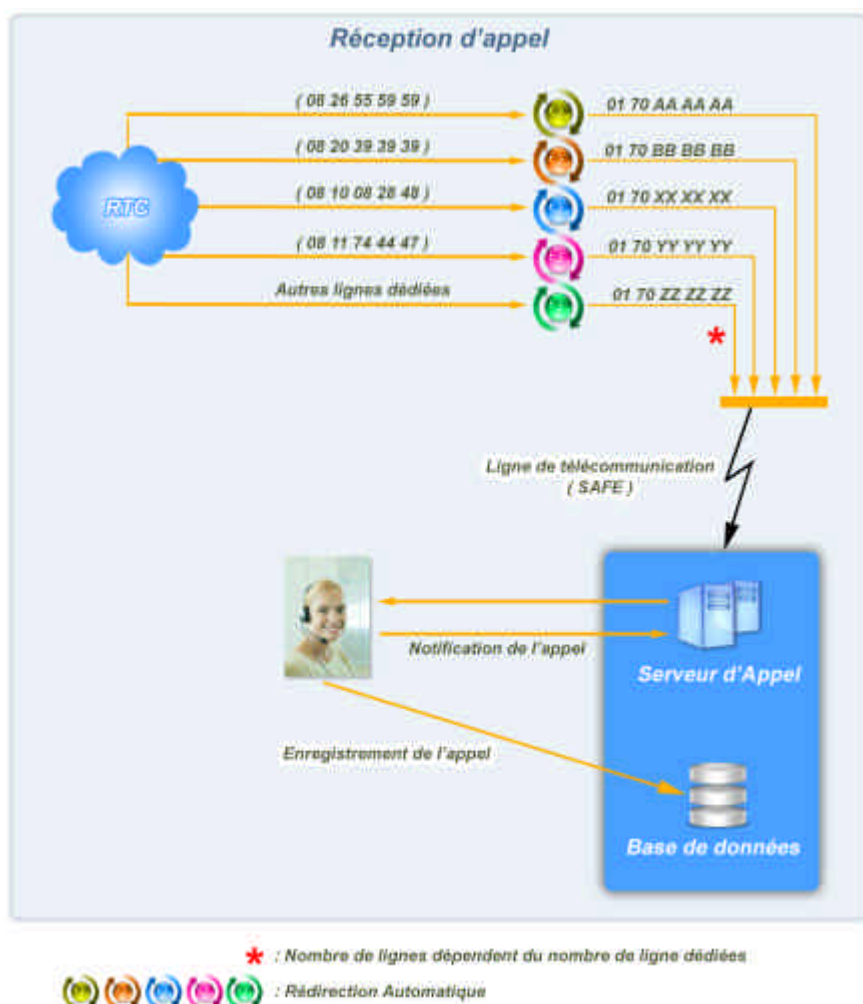


Figure 3 – Schéma pour la réception d'appels

Vos différentes lignes seront redirigées automatiquement vers des numéros que nous mettrons à votre disposition dépendant des nombres de lignes que vous souhaiteriez mettre en place. Ces différents numéros de type 01 70 XX XX XX vous seront exclusivement réservés et nous permettrons de basculer vos appels entrants sur les agents dédiés à vos activités sur notre plateau à Maurice.

Pourquoi un centre de production à l'île Maurice ?

Au coeur de l'Océan Indien (mais 2h seulement de décalage horaire), connectée au monde à haut débit à travers le câble à fibres optiques SAFE, l'île Maurice s'affiche comme un modèle de compétitivité économique. Ses atouts technologiques, économiques et sociaux et la sécurité qu'elle offre, en font une destination de choix pour des prestations d'externalisation. Cette référence émergente dans l'univers de l'outsourcing (couplée à notre structure de gestion de projets en France) met à votre disposition :

- sa stabilité politique;
- son dynamisme économique;
- son climat social harmonieux;
- ses ressources humaines qualifiées maîtrisant parfaitement la langue française et anglaise;
- ses relations commerciales et culturelles privilégiées avec la France et d'autres pays européens.



Cybertower



Atrium

Management

Loïc FARGETTON : Sciences Pô, UCLA , HEC Montreal (MSc) – Arthur Andersen Business Consulting – Jardines Matheson (Exlinea).
Expert marketing de la relation client.

Farhad MONODEE : BBA computer sciences (university of Cape Town) – DCDM Consulting – Accenture.
Expert Systèmes d'informations et télécom

Jean Louis DEROCHE: Maîtrise de Management. A dirigé plusieurs entreprises dans l'industrie textile, avant de se consacrer aux centres d'appels depuis 1999. *Expert Management de centres d'appel.*

Contact

En France :

Loïc FARGETTON : +33 (0)4 78 42 52 74

A l'île Maurice :

Jean Louis DEROCHE : +230 466 91 63