

Examen opérationnel du centre de contact

Un audit fonctionnel, technique et organisationnel du centre de contact qui fixe les priorités et identifie les améliorations à apporter pour atteindre vos objectifs.



Atos

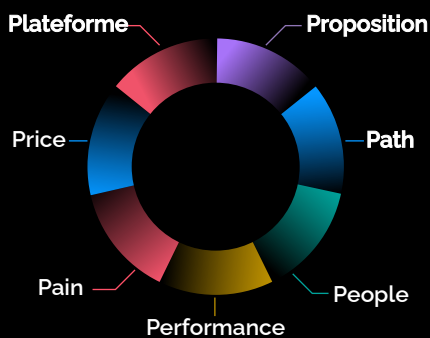
Le rôle du centre de contact évolue sans cesse, qu'il s'agisse d'intégrer de nouveaux canaux de communications dans les stratégies omnicanales, d'ajouter l'IA dans les applications self-service, de mettre à profit le potentiel de l'analytique pour prendre des décisions plus éclairées ou pour migrer vers des solutions cloud matures pour plus d'agilité et de réactivité.

En exploitant ces opportunités, cela peut se traduire par une amélioration significative de l'expérience clients / employés et favoriser la transition d'un modèle basé sur les transactions vers un modèle de service à la clientèle à valeur ajoutée.

L'examen opérationnel mené par Atos Unify est une approche structurée qui débute par l'évaluation de la situation actuelle de votre centre de contact et se termine par un plan de développement détaillé dont l'objectif ultime est d'adapter au mieux le centre de contact à votre métier.



La méthodologie « 7P's Contact Center Discovery™ »



À l'aide de notre méthodologie « 7P's Contact Center Discovery™ », nous évaluons la situation actuelle de votre organisation et projetons ensuite son évolution à court, moyen puis à long terme en prenant en compte vos contraintes, vos exigences et celles de vos clients.

Ainsi, nous obtenons, étape par étape, une vision à 360 degrés d'un plan de transformation ainsi qu'un ensemble de recommandations pour vous aider à atteindre vos objectifs.

Atos reconnaît que la réussite d'un projet c'est une alchimie qui met en scène les ingrédients suivants : la bonne technologie, les bonnes compétences, les bons process, le tout en suivant une méthodologie qui :

- est en phase avec les objectifs de votre organisation
- évalue et recommande les meilleures « next best actions » pour les étapes suivantes
- étaye son argumentaire sur des cas d'usage concrets

Notre approche

La première étape, que nous appelons découverte, consiste à recueillir le maximum d'informations auprès des différentes parties prenantes au travers d'entretiens individuels et collectifs. Le but est d'obtenir une vision la plus détaillée possible de l'expérience vécue par les clients et aussi par l'ensemble des parties prenantes.

Généralement, les principales parties prenantes sont les suivantes :

- Conseiller

- Superviseurs (chefs d'équipe)
- Administrateurs (Manager de centre de profits)
- Responsables (Direction Expérience client, Direction relation client, Direction Services Informatiques, Direction des ressources humaines, Direction Financière)



Les livrables de la phase découverte

Le résultat de la phase découverte se matérialise par un rapport complet (en ligne avec notre méthodologie «7 P's Contact Center Discovery™») qui détaille les recommandations à suivre et leur impact sur :



Les People



Les Process



La Technologie

Le rapport contient des recommandations qui auront un impact significatif sur des indicateurs tels que le coût du service, la satisfaction clients, la qualité du service rendu, etc... et fournit également un agenda de déploiement qui tient compte de vos priorités et objectifs. Il peut s'agir de :

- Amélioration du CSAT
- Productivité
- Changement de canal
- Taux d'abandon
- Amélioration de l'ESAT
- Augmentation Panier moyen
- Amélioration du NPS
- Durée d'indisponibilité d'agents
- Résolution premier contact
- Durée Moyenne de traitement
- Fidélisation

Afin de garantir l'achèvement des travaux et l'atteinte des objectifs, nous établissons des rapports et en assurons le suivi via des ateliers spécifiques auxquels participent toutes les parties prenantes impliquées.

Témoignage de nos clients

Hôpital britannique

Un examen opérationnel d'Atos Unify a servi de base à l'élaboration d'un plan d'action. Plan en 7 points pour l'année 1 qui s'est traduit par :

- Réduction de la rotation du personnel de 20 % à moins de 5 %.
- Réduction des abandons d'appels de 20 % à 3%
- Réduction du temps d'attente moyen des appels de >30 secondes à 10 secondes
- Réduction de 45 % des besoins en formation
- Des processus d'assurance qualité simplifiés

Gouvernement régional - local

Le Conseil Régional a recueilli de précieuses informations concernant l'alignement de sa charte client par rapport au délai réel de livraison et a trouvé utile l'analyse du coût par transaction.

L'audit d'Atos Unify a également permis d'identifier des améliorations à apporter à leur solution de centre de contact en ajoutant l'intégration CRM.

Pourquoi Atos ?

Expertise opérationnelle approfondie, riche et pertinente dans le domaine des centres de contact.

- Déploiement de plus de 11 000 centres de contact, dont 250 000 agents utilisant Atos Unify OpenScape Contact Center.
- Prise en charge des options sur site, hybrides et hébergées/cloud
- Plus de 2 000 consultants experts métier du centre de contact
- Plus de 6 000 positions agents déployées dans le centre de services Atos et dans les centres d'assistance informatique.
- Empreinte mondiale avec une expertise et une présence régionales
- Partenariat industriel avec NICE pour la fourniture d'une solution CCaaS (CXone) leader sur le marché

A propos d'Atos

Atos est un leader international de la transformation digitale avec 111 000 collaborateurs et un chiffre d'affaires annuel d'environ 11 milliards d'euros. Numéro un européen du cloud, de la cybersécurité et des supercalculateurs, le Groupe fournit des solutions intégrées pour tous les secteurs, dans 69 pays. Pionnier des services et produits de décarbonation, Atos s'engage à fournir des solutions numériques sécurisées et décarbonées à ses clients. Atos est une SE (Société Européenne) cotée sur Euronext Paris.

La raison d'être d'Atos est de contribuer à façonner l'espace informationnel. Avec ses compétences et ses services, le Groupe supporte le développement de la connaissance, de l'éducation et de la recherche dans une approche pluriculturelle et contribue au développement de l'excellence scientifique et technologique. Partout dans le monde, Atos permet à ses clients et à ses collaborateurs, et plus généralement au plus grand nombre, de vivre, travailler et progresser durablement et en toute confiance dans l'espace informationnel.

[Find out more about us](#)
atos.net
atos.net/career



Für mehr Informationen:
<https://unify.com/de/loesungen/services>
<https://unify.com/de/loesungen/contact-center>

7P's Contact Center Discovery™ ist eine eingetragene Marke von Injection Consulting Ltd. Die Nutzungslizenz wurde Atos erteilt.

Atos ist eine eingetragene Marke der Atos SE, January 2023.
© 2023, Atos SE. Dieses Dokument oder Teile davon dürfen ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Atos nicht vervielfältigt, kopiert, in Umlauf gebracht und/oder verteilt oder zitiert werden.