



## AUDITS SOLUTIONS CUSTOMER-SQUARE

CUSTOMER SQUARE est spécialisé sur les points d'accès du client à votre organisation : centres d'appels et de contacts, accueil au siège ou en agence, réseaux externalisés de distribution.

Nous intervenons depuis la toute première étape de réflexion et de formalisation de votre besoin opérationnel, et pour tout nouveau projet nécessitant la mise en œuvre d'une solution technologique voix, données et CTI.

Customer-Square  
Note d'information

REF : CS-DS\_INFRA1V2



### Nos offres :

- Audit et dimensionnement des infrastructures telecom, réseau et data du centre de contacts
- Elaboration et ergonomie des portails vocaux et l'interface des agents
- Elaboration d'infrastructures data et crm multicanales
- Elaboration d'infrastructures réseau et telecom complexes ou distantes
- Rationalisation des flux multicanaux—procédures et pré-requis
- Mise en place d'un plan de continuité ou de reprise d'activité, réplifications, virtualisation
- Elaboration et gestion d'appels d'offres solutions CRM et telecom
- ...



#### AUDIT EXPERTISE PREALABLE

- Appréhender les enjeux
- Audit métier
- Analyse des besoins et des usages
- Accompagnement dans la réflexion
- Recommandation
- Etude d'opportunité
- Schéma directeur
- Projets connexes



#### DEFINITION et CHOIX DE SOLUTION

- Cahier des charges
- Pilotage des appels d'offres



#### DEPLOIEMENT et MISE EN SERVICE

- Pilotage du déploiement
- Mesure des engagements
- Gestion du changement
- Exploitation
- Formation
- Communication

Téléphone : (00.33) 1 70 61 50 00

Customer - Science.

**CUSTOMER-SQUARE**

Management & Resources, Customer-Oriented Projects.

Contact : [infras@customer-square.com](mailto:infras@customer-square.com)



## ILS NOUS FONT CONFIANCE ...



Customer-Square  
Note d'information

REF : REF : CS-DS\_INFRA1V2

## CAS CLIENT

MTN est aujourd'hui le premier opérateur GSM panafricain, avec plus de 90 millions de clients. Soumis à une croissance importante des appels vers son centre de contacts, MTN a souhaité analyser de façon fine les flux et typologies d'appels vers ses agents et son portail vocal. Cette analyse donnera lieu à un dimensionnement au plus fin de ses interfaces-client, en vue d'atteindre également par le développement du "self-care" des taux de services dignes d'un leader sur son marché.



La Ville de Levallois a souhaité s'équiper d'une nouvelle solution de téléphonie VOIP pour ses services de secours Police, Pompiers ...), son personnel administratif, et le centre d'appels dédié à l'accueil des administrés.



Préalablement à l'officialisation de l'appel à candidatures, et en vue de s'assurer de la bonne conformité du cahier des charges, la Ville a fait appel à Altran Telecoms et Medias et son partenaire Customer-Square en vue d'effectuer la révision finale du cahier des charges, et notamment des spécifications fonctionnelles.

Les partenaires se sont assurés de la conformité de la demande avec l'état de l'art, de la clarté et la pertinence des descriptifs, d'une projection estimative des budgets attendus, et d'un rapide benchmark permettant de valider que le cahier des charges proposé ouvrirait la porte au plus grand nombre d'offrants de qualité sur le marché visé.

### D'autres cas

... la création d'un service-client email pour le Crédit Agricole  
... audit organisationnel, rédaction d'un cahier des charges, création des procédures et réponses types, mise en œuvre opérationnelle, suivi et optimisation ...

... refonte du SVI utilisateurs pour AG2R .... Audit de l'existant, formalisation d'une matrice décisionnelle, rédaction d'un cahier des charges, rédaction des spécifications fonctionnelles ...

## POURQUOI ?

### Bénéfices MTN

- Obtenir une analyse statistique fine et pertinente à un instant T et pour la suite des opérations
- Optimiser l'apport du self-service pour réduire les appels vers les agents
- Déterminer et gérer finement les typologies d'appels moins prioritaires ( faible valeur ajoutée ou low cost), et déterminer des stratégies de traitement de ceux-ci (SVI, reroutage, etc .. )
- D'une manière générale, appréhender la gestion des flux par typologie d'appels, et en fonction du CA généré et de la priorité perçue par le client.

### Bénéfices Ville de Levallois

- Une économie substantielle ( environ 10% d'un budget de 2,5M€ ) grâce à un lotissement plus fin et la consultation d'acteurs spécialisés pour chaque brique de la solution
- La validation par des experts de l'état de l'art de la demande en termes technologiques ( suite aux benchmarks)
- La clarté, la complétude et la pertinence des spécifications fonctionnelles, permettant de considérer le cahier des charges comme un élément contractuel non-discutable par les fournisseurs
- Une évaluation fine des budgets variables ( notamment en terme de services projet ) permettant un budget affiné et la définition de seuils pour les prestataires



**NOS ACCOMPAGNEMENTS A L'HEURE !**

Customer-Square propose dans certains cas des prestations à charge variable, donnant lieu à une facturation horaire. Le taux horaire est fixé quel que soit l'intervenant, et les modalités de la prestation sont établies dans la proposition commerciale.

Customer-Square  
Note d'information

REF : REF : CS-DS\_INFRA1V2

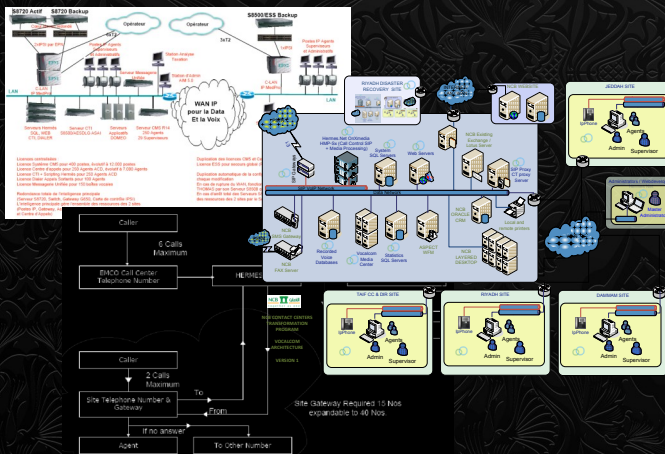
**RESSOURCES**

**Experts réseaux, telecoms et informatique**

Ils sont des experts certifiés chez les divers constructeurs majeurs des telecoms, des réseaux, et de l'informatique nécessaires à l'interaction avec vos clients. Nous sommes à vos côtés parce que ces contraintes sont parfois ponctuelles, ou parce que vous souhaitez sécuriser ces projets, ou encore confier le recrutement et la formation de ces ressources primordiales de votre organisation à un vrai spécialiste.

**Consultants, formateurs, managers et agents de centres d'appels**

Nous recrutons et formons en permanence tous les éléments moteurs d'une équipe de centre de contacts. Par la multiplicité des missions qui leurs sont confiées, ils accèdent à l'essence de la méthodologie et des bonnes pratiques de la relation-client.



- Une proposition de conseil avec engagement de résultat
- Les bénéfices de plusieurs années de veille et benchmarks sur les technologies
- La composition d'une équipe de spécialistes de la relation-client, tant pour l'expertise technique que pour l'expertise métier
- Une connaissance approfondie des enjeux de la relation-client dans le monde des Télécoms
- Des consultants de 10 à 15 ans d'expérience sur les sujets concernés
- Une capacité à mobiliser des équipes d'experts sur les solutions du marché
- La démarche de gestion de projet Customer Square et l'expérience des projets technologiques d'envergure, comme des missions ponctuelles à haute valeur ajoutée

Téléphone : (00.33) 1 70 61 50 00

Contact [infras@customer-square.com](mailto:infras@customer-square.com)

Customer - Science. **CUSTOMER-SQUARE**  
Management & Resources, Customer-Oriented Projects.