

ET SI LA COMPOSANTE LA PLUS PRECIEUSE DE VOTRE ORGANISATION ETAIT ...

LE CLIENT ?

CUSTOMER-SQUARE

Management & Resources, Customer-Oriented Projects.

SPECIFIER ET METTRE EN OEUVRE VOTRE CENTRE DE RELATION CLIENT

REF : CS-DS_SPEC1V1



Nous vous accompagnons pour élaborer :

- LES PROCESSUS DE TRAITEMENT et LES PROCESSUS d'APPELS
- LES SPECIFICATIONS TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES DES SCRIPTS D'APPELS
- L'ERGONOMIE DES APPLICATIFS AGENTS
- LES ARBORESCENCES DE SERVEURS VOCAUX
- LES SPECIFICATIONS DES REPORTINGS ET STATISTIQUES
- LES SPECIFICATIONS DES FLUX APPLICATIFS ET DE DONNEES

CAS CLIENTS

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.

RINGO, Premier fournisseur de services internet ADSL au Cameroun, dispose d'un centre de contacts dédié au support de ses utilisateurs. Un chef de projet Customer-Square a été intégré à l'équipe de direction de la relation clientèle pour une durée de 6 mois. Il a la charge de piloter la finalisation de l'ensemble des procédures du centre d'appels, la mise en place d'outils de planification, et la revue de l'intégration des applications métier et des procédures, en vue d'optimiser le traitement des divers cas de support.

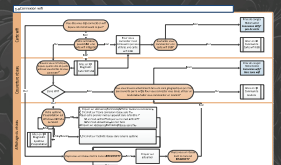
D'autres cas

... 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 ...

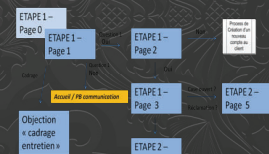
.... refonte du SVI utilisateurs pour **AG2R** Audit de l'existant, formalisation d'une matrice décisionnelle, rédaction d'un cahier des charges, rédaction des spécifications fonctionnelles ...

« Tout mettre au carré », en quatre étapes :

1/ Elaboration et/ou révision des nouveaux processus métier



2 / création des procédures détaillées des campagnes du centre de contact



3 / création des scripts d'appels a l'attention des équipes opérationnelles



4/ élaboration des programmes de formation et transfert de connaissances



Téléphone : (00.33) 1 70 61 50 00

Contact NF@customer-square.com

ET SI LA COMPOSANTE LA PLUS PRÉCIEUSE DE VOTRE ORGANISATION ÉTAIT ...

LE CLIENT ?

Customer - Science.
If we don't care about the Customer, someone else will



SPECIFIER ET METTRE EN ŒUVRE VOTRE CENTRE DE RELATION CLIENT

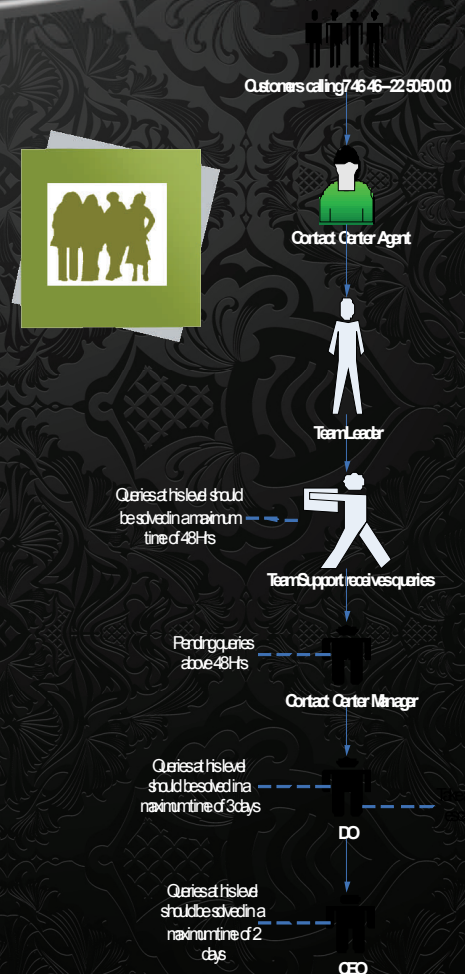
Customer-Square
Note d'information - REF : CS-DS_SPEC1V1

En vue de garantir à la fois le succès de votre projet de centre d'appels et de le rendre "indolore" du point de vue de vos Clients, nous envisageons avec vous l'ensemble des aspects à maîtriser et nous garantissons l'atteinte de votre dead line, en toute sérénité, dans le cadre d'un projet clair, jalonné et documenté.

POURQUOI ?

- Apport de ressources complémentaires - vivier de compétences à la demande
- « project booster » - Honorer vos dead-lines
- Experts processus métier opérateurs et banques / assurances
- Experts technologies centres d'appels et serveurs vocaux
- Livraison clefs en mains de vos spécifications
- Cadrage prestataires et fournisseurs
- Faire respecter les engagements contractuels
- Gestion de projet documentée
- Respect et maîtrise des attendus des normes ISO et NF Services
- Maîtrise du temps et du budget

1. Design et mise en œuvre des processus de traitement
2. Organisation des hommes et accompagnement au démarrage
3. Déploiement et mise en ordre de marche des outils technologiques



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

Téléphone : (00.33) 1 70 61 50 00

Contact : NF@customer-square.com