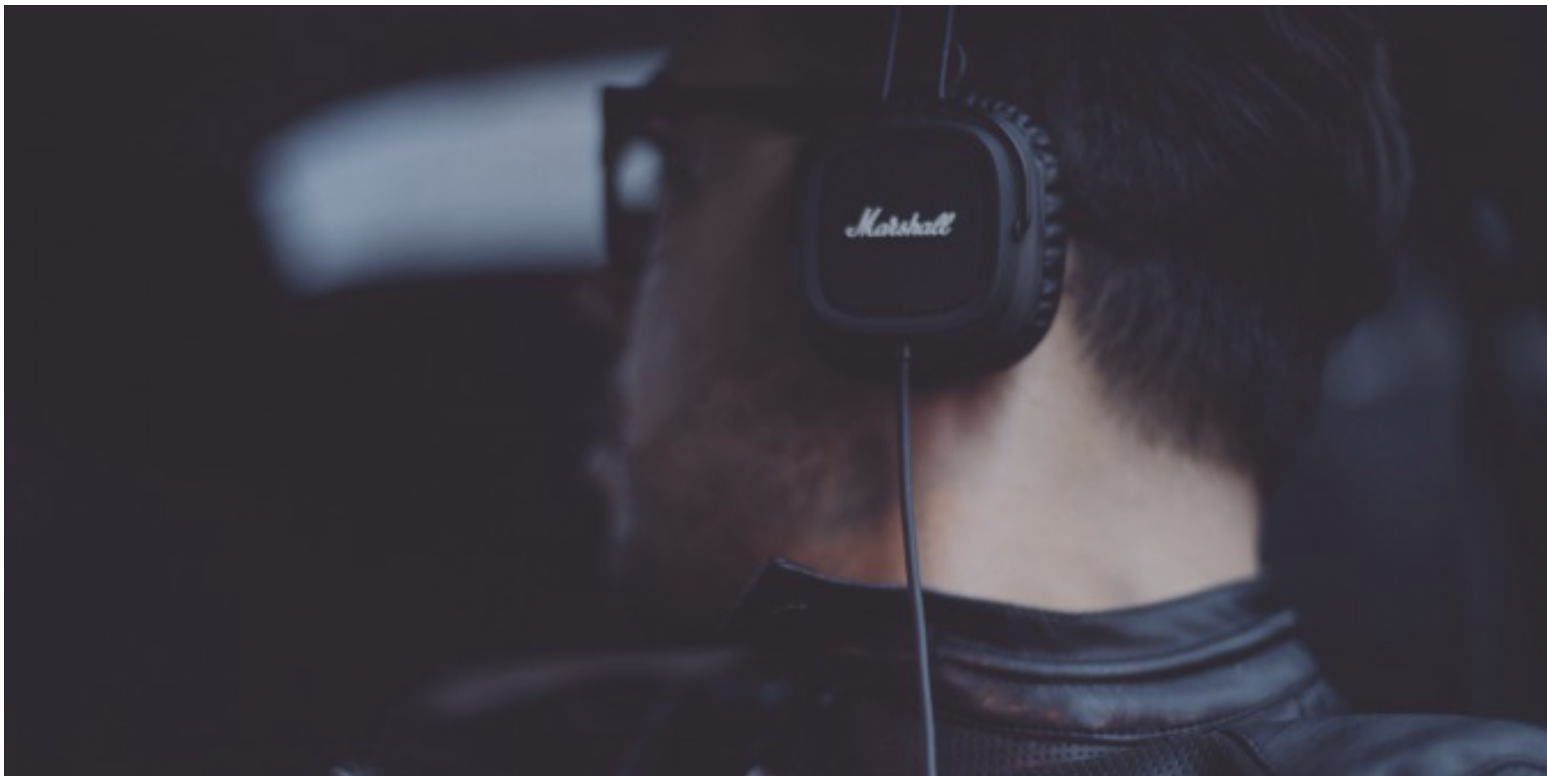


# CONTACT CENTER - **CALL CENTER**

Gestion des centres d'appels



Ce guide vous assistera tout au long du cycle de réalisation de votre projet IT : Assistance à maîtrise d'ouvrage, rédaction de cahier des charges, évaluation des technologies, aide au choix, vérification des fonctionnalités nécessaires...

## CAHIER DES CHARGES

# A PROPOS DE CE GUIDE

## Contact center et Call center

### 1 UTILISER CE GUIDE

La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

[En savoir plus](#)

### 2 DROITS D'USAGE

guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale à utiliser et reproduire ce document pour son propre usage à condition d'en citer la source.

[En savoir plus](#)

### 3 COMMUNAUTÉ

Partagez votre expertise, échangez autour de vos projets IT et faites-nous part de vos retours d'expérience sur l'utilisation des modèles de cahiers des charges.

[En savoir plus](#)

### 4 INFOGRAPHIES

Des statistiques, comptes rendus d'étude, éléments de réflexion sur une cinquantaine de sujets IT. Téléchargez librement ces infographies sur guidescomparatifs.com.

[En savoir plus](#)

### 5 INTERVIEWS

Les responsables informatiques s'expriment sur la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets : conseils, anecdotes pratiques, pièges à éviter...

[En savoir plus](#)

### 6 FORMATIONS

Une gamme de sessions d'une journée destinées à approfondir un sujet et à matérialiser la démarche de préparation d'un projet.

[En savoir plus](#)

GUIDES COMPARATIFS

Le portail collaboratif du cahier des charges

# INTRODUCTION :

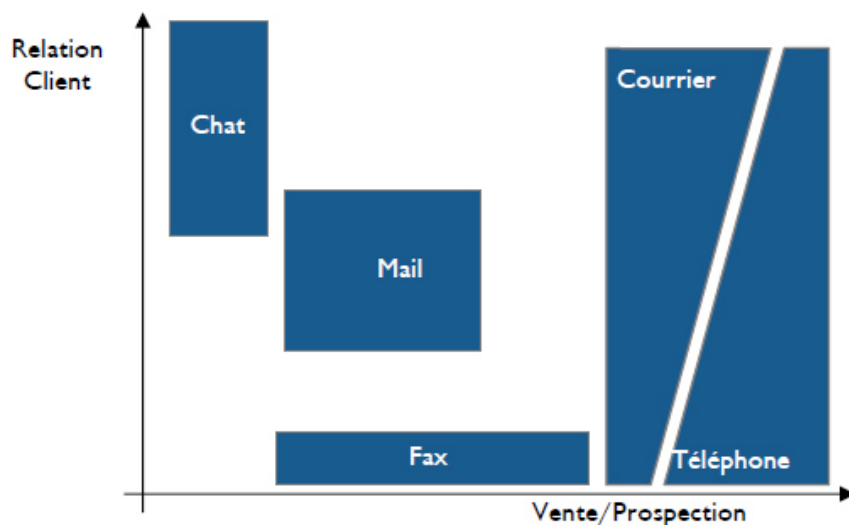
## Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

### Qu'est ce qu'un centre de contacts ?

Aujourd'hui, les entreprises et les administrations proposent à leurs clients, prospects, usagers et partenaires de multiples façons d'entrer en contact avec elles (le guichet, le téléphone, le mail, le fax, le web, le courrier). Un centre de contacts est un dispositif organisationnel, fonctionnel et technique permettant à une organisation de gérer tout ou partie de ses contacts.

La première application du centre de contacts est la gestion des contacts téléphoniques, le téléphone étant le premier média de contact. On le définit alors comme un centre d'appels.

On peut toutefois noter que la gestion des mails prend une place de plus en plus importante au sein des centres de contacts, la gestion des interactions avec le Web demeurant marginale.



## Typologie des centres de contacts

La typologie des centres de contacts est très variée. Trois personnes assurant la permanence téléphonique pour le compte de médecins forment un centre de contacts (on parle de centre de télésecrétariat). Plusieurs milliers d'agents répartis sur l'ensemble du territoire forment le centre de contacts d'un des plus grands établissements bancaires en France (on parle de centre d'appels virtuels).

On conçoit aisément que les organisations et les systèmes qui les définissent sont de nature très différente.

## La Notion de Contact

La notion de Contact n'est pas toujours définie de la même façon. Elle désigne des réalités sensiblement différentes, suivant les interlocuteurs :

- dans certains cas, le contact est la personne physique ou morale entrant en relation avec l'entreprise (le client, l'utilisateur, le partenaire),
- dans certains cas, le contact est l'événement qui correspond à la mise en relation d'une personne externe à l'organisation avec cette organisation. Parfois la notion de contact est étendue à l'ensemble des événements de mise en relation pour un même motif.

## Pourquoi créer un centre de contacts ?

Les objectifs associés à la mise en place d'un centre de contacts sont variables. Ils visent en général :

- soit à améliorer la qualité des services rendus - et notamment les services à distance
- soit à augmenter la productivité du traitement des contacts.

Dans tous les cas, le centre de contacts permet de mesurer les motifs de sollicitations des clients et des usagers, de rationaliser et d'homogénéiser les services proposés quel que soit le média ou le lieu du contact. Le centre de contacts donne ainsi la possibilité de comprendre et d'améliorer cette relation.

## Quels sont les critères structurants qui vont déterminer la nature d'un centre de contacts ?

Les missions générales les plus fréquentes motivant la création d'un centre de contacts sont de diffuser de l'information, de réaliser ou promouvoir des ventes ou de fournir des services.

Le centre de contacts peut être conçu soit sous un angle qualitatif (exemple : le centre de support d'un éditeur prestigieux) soit sous un

angle quantitatif (exemple : la prise de rendez-vous auprès du grand public pour la vente de produits à faible marge).

La façon dont la relation client/usager sera organisée est très différente suivant que les contacts sont anonymes ou personnalisés. Par exemple, dans le dernier cas, il sera nécessaire que les agents du centre de contacts disposent d'accès à des bases de données ou à des applications de type CRM.

Les systèmes téléphoniques permettant la distribution d'appels téléphoniques entrants ne sont pas les mêmes que ceux qui permettent de générer des nombres importants d'appels téléphoniques sortants. Le centre de contacts est souvent conçu pour gérer les relations de l'entreprise/administration par téléphone. Dans certains cas, il doit prendre en compte l'ensemble des médias de la relation Client/Usager. On parle alors de centre de contacts multicanal.

Enfin, les problématiques de mise en oeuvre et d'exploitation du centre de contacts seront très différentes suivant que les agents constituant le centre de contacts sont physiquement situés sur un seul site ou sur plusieurs sites.

Les critères (mentionnés ci-dessus) vont déterminer le centre de contacts :

- L'organisation des ressources humaines (téléconseillers, superviseurs...)
- Les aspects logistiques (immobilier, mobilier...)
- Le choix des fournisseurs et des technologies (téléphonie, informatique...)
- Le projet de mise en oeuvre et l'exploitation

Les composants d'un Centre de Contacts ?

Les systèmes technologiques mis en oeuvre dans les centres de contacts et leur désignation sont très différents suivant les situations et les fournisseurs.

On peut toutefois émettre un certain nombre de généralités au sujet des composants fonctionnels qui constituent ces systèmes :

Les systèmes centraux :

- Les systèmes téléphoniques : traditionnellement, la téléphonie d'un site est assurée par un autocommutateur désigné sous le nom de PABX. Lorsque ces PABX utilisent les technologies de Voix sur IP (VoIP) pour transporter la voix, on parle alors d'IPBX.

Lorsqu'il n'existe plus de PABX ou d'IPBX sur le site et que l'opérateur assure la gestion de la téléphonie de l'entreprise depuis le coeur de son réseau, on parle alors d'IPCENTREX.

- ACD (Automatic Call Dispatch ou encore Distribution Automatique des Appels) : il assure la distribution des demandes vers les agents chargés de les traiter. Au départ exclusivement dédié à la téléphonie, il permet souvent de distribuer des contacts de type mail. Le couplage de l'ACD aux systèmes téléphoniques est souvent très fort.

- CTI (le Couplage Téléphonie Informatique) : il désigne l'ensemble des éléments logiciels qui permettent de coupler le fonctionnement des applications informatiques (notamment celles sur les postes de travail des agents) à celui des systèmes téléphoniques. Par exemple, lors de l'arrivée d'un appel, une fiche de synthèse décrivant le profil de l'appelant est présenté automatiquement à l'agent en charge de l'appel.

- SVI (le Serveur Vocal Interactif) : il assure la diffusion des annonces vocales et le fonctionnement des dialogues automatiques avec les appelants d'une entreprise. Son apport sur les centre de contacts est essentiel puisqu'il permet de gérer l'attente des appelants et de leur diffuser des informations lorsque l'appel ne peut pas être pris en charge par un agent.

DIALER : ce sont des générateurs d'appels téléphoniques. Très souvent couplés aux systèmes téléphoniques, ils permettent par exemple à des entreprises commerciales d'atteindre un grand nombre de prospects par le canal téléphone.

### Les applications permettant le pilotage du Centre de Contacts :

- PLANIFICATION DE RESSOURCES : ces applications permettent à un centre de contacts de planifier la taille de leurs effectifs au cours des semaines et des journées de façon à ce que le nombre d'agents présents sur le centre soit adapté au trafic prévisible en fonction de l'historique statistique.

### Les applications mises à la disposition des agents du centre de contacts :

- GESTION DES CONTACTS : cette application fournit à l'agent les moyens d'assurer sa mission lorsqu'il traite un contact. Elle lui présente les informations liées aux messages qu'il doit adresser (guide d'entretien), celles liées au contact si la relation avec celui-ci est

personnalisée (historique de la relation, fiche de synthèse) ainsi que les informations devant être saisies pendant le traitement du contact (en vue de constituer l'historique de contact et d'enrichir les bases de données client/usager)

- **BANDEAU AGENT** : c'est en quelque sorte la station de pilotage de l'agent du centre de contacts. A l'aide de cette application, l'agent précise sa disponibilité pour traiter des contacts et dispose de commandes et d'informations sur les flux lui permettant de traiter au mieux le trafic en cours sur le centre de contacts.

[illegible]

# SOMMAIRE :

## Gestion des centres d'appels

## 1 DÉFINITION DU PROJET

- 1.1. Cadre général
- 1.2. Définition du plan de communication
- 1.3. Dimensionnement du centre de contacts
- 1.4. Définition des fonctions du centre de contacts
  - 1.4.1. Cadre général
  - 1.4.2. La distribution des appels téléphoniques entrants
  - 1.4.3. Les services vocaux automatisés
  - 1.4.4. Enregistrement des communications
  - 1.4.5. Campagnes d'appels sortants
- 1.5. Le travail de l'agent
- 1.6. Le travail de l'administrateur/du superviseur

## 2 ENVIRONNEMENT DE MISE EN OEUVRE

- 2.1. Infrastructures télécoms
- 2.2. Contraintes techniques
- 2.3. Livrables attendus



## 3 LES COMPOSANTS DU CENTRE DE CONTACTS

- 3.1. Le Web Call Center
- 3.2. Distribution des flux Méls / Web
- 3.3. SVI (serveur vocal interactif)
- 3.4. PABX
- 3.5. ACD
  - 3.5.1. Programmation des règles de distribution
  - 3.5.2. Divers
- 3.6. Dialer
- 3.7. CTI
- 3.8. Bandeau Agent
  - 3.8.1. Critères technologiques
  - 3.8.2. Commandes agents
  - 3.8.3. Traitement des appels téléphoniques
  - 3.8.4. Traitement de l'écrit
  - 3.8.5. Informations sur le centre de contacts
- 3.9. Gestion des contacts

## 4 GÉNÉRATEUR DE GUIDES D'ENTRETIEN

- 4.1. Planification des effectifs
- 4.2. Outils de supervision
  - 4.2.1. Console de supervision fonctionnelle
  - 4.2.2. Supervision technique
- 4.3. Outils statistiques

## 5 LES PRESTATIONS EXTERNALISÉES

- 5.1. Prestations opérateurs
- 5.2. Prestations d'hébergement
- 5.3. Prestation d'externalisation complète

# TEXTES ET QCM

Sélectionnez et pondérez les critères suivants en fonction de votre projet pour orienter vos choix technologiques

## 1. Définition du projet

### 1.1. Cadre général

Quelle sera l'activité du centre de contacts ?

- ☐ Ventes
- ☐ Information
- ☐ Etudes et sondages
- ☐ Service après vente
- ☐ Services
- ☐ Autre(s) :

Quelle sera la nature de cette activité ?

- ☐ Business To Business
- ☐ Business To Consumer
- ☐ Les deux

Quels médias seront utilisés dans le centre de contacts ?

- ☐ Téléphone sortant
- ☐ Téléphone entrant
- ☐ Mail entrant
- ☐ Mail sortant
- ☐ Web (Chat)
- ☐ Formulaires Web
- ☐ Guichet
- ☐ Courrier
- ☐ Fax

Quelles seront les missions du centre de contacts ?

- ☐ Vendre des produits ou des services
- ☐ Fournir des services de qualité
- ☐ Fournir des services en quantité
- ☐ Fournir/recueillir de l'information non personnalisée (promotions, sondages, etc...)
- ☐ Fournir/recueillir de l'information personnalisée (enquêtes, etc...)
- ☐ Dégager des revenus par les reversements
- ☐ Créer des contacts à des fins commerciales
- ☐ Créer des contacts à usage interne
- ☐ Vitrine – image de marque

**Quels seront les objectifs associés à la mise en place du centre de contacts ?**

- ☐ Dynamiser les ventes
- ☐ Offrir aux usagers de nouveaux canaux de contacts
- ☐ Augmenter les traitements automatiques de demande
- ☐ Réduire le temps de traitement des demandes
- ☐ Augmenter les flux les plus économiques
- ☐ Logique de conduite du changement (par exemple à l'occasion d'une fusion)
- ☐ Rationaliser la relation client en regroupant plusieurs centres existants
- ☐ Augmenter la productivité de l'entreprise en étendant la logique
- ☐ Centre de contacts à l'ensemble de l'entreprise
- ☐ Reconversion d'une partie du personnel
- ☐ Autre(s) :

**Pouvez-vous détailler la typologie des contacts ?**

- ☐ Répartition par CSP, âge, sexe... :
- ☐ Typologie d'entreprise dans un contexte BtoB :

**Pouvez-vous détailler la typologie du trafic (par média) ?**

- ☐ Volumes :
- ☐ Saisonnalité :
- ☐ Contacts récurrents / occasionnels :

**Pouvez-vous établir la liste des tâches traitées par les agents sur le centre de contacts ?**

## 1.2. Définition du plan de communication

**Comment le client / l'utilisateur connaît-il les moyens mis à sa disposition pour entrer en contact avec l'entreprise et/ou l'administration ?**

**Quels moyens de communication sont prévus pour orienter le client ou l'utilisateur vers le centre de contacts (préciser à chaque fois les caractéristiques) ?**

- ☐ Information sur le site web de l'entreprise
- ☐ Lettres aux abonnés/clients/usagers du service
- ☐ Télévision/Radio (horaires de diffusion des spots)
- ☐ Journaux généralistes
- ☐ Journaux spécialisés
- ☐ Panneaux d'affichage
- ☐ Cartes de fidélité
- ☐ Autre(s) :

**Quelles sont les caractéristiques de ces différents moyens ?**

- ☐ Fréquence
- ☐ Volume de la cible
- ☐ Evolution prévue
- ☐ Impact prévisionnel

Quelles sont les évolutions prévues du plan de communication ?

1.3. Dimensionnement du centre de contacts

Pouvez-vous donner une estimation des trafics entrants par média (téléphone, mail, fax...) :

- ☐ Minima :
- ☐ Maxima :
- ☐ Moyenne :

Quelle est la répartition de la présentation des appels sur le Média Téléphone ?

- ☐ Au cours d’une année :
- ☐ Au cours d’un mois :
- ☐ Au cours d’un jour :

Quels sont les objectifs de qualité de service sur le média téléphone ?

- ☐ Taux d’appels décrochés :
- ☐ Délai attendu pour la réponse :
- ☐ Taux d’appels décrochés dans les délais :

Pouvez-vous donner une estimation des trafics sortants par média (téléphone, mail, fax...) :

- ☐ Minima :
- ☐ Maxima :
- ☐ Moyenne :

Pouvez-vous détailler l’organisation globale du centre de contacts (nombre de sites...) ?

Pouvez-vous détailler l’organisation de chacun des sites du centre de contacts :

- ☐ Missions
- ☐ Médias traités
- ☐ Heures d’ouverture des services
- ☐ Nombre d’agents simultanés
- ☐ Nombre d’agents total
- ☐ Profils des agents / des superviseurs

Quelle est l’estimation des temps de traitement par média et par type de traitement ?

Disposez-vous d’une estimation des équipes de traitements (en ETP - Equivalent Temps Plein) ?

Quelle est l’estimation du nombre d’agents internes dédiés/occasionnels requis (répartis par site/activité/média) ?

Quelle est l’estimation du nombre d’agents externes dédiés/occasionnels requis ?

Quelles évolutions sont prévues dans le temps en matière de sollicitations du centre de contacts ?

## 1.4. Définition des fonctions du centre de contacts

### 1.4.1. Cadre général

Comment se déroulera la préparation des campagnes ?

- ☐ Ciblage des contacts
- ☐ Optimisation des fichiers (dédoublonnage, recherche de numéros...)
- ☐ Création de la base
- ☐ Définition des stratégies de contact
- ☐ Définition des processus d'échanges et de mises à jour de la base
- ☐ Définition des critères qualité de vérification
- ☐ Définition des objectifs et des quotas
- ☐ Autre(s) :

Comment s'effectuera la distribution des mails entrants ?

- ☐ Accusé de réception systématique
- ☐ Accusé de réception variable suivant le contexte
- ☐ Analyse automatique du contenu du mail pour distribution
- ☐ Analyse automatique du contenu du mail pour réponse automatique
- ☐ Réponse automatique
- ☐ Autre(s) :

Les clients/usagers pourront-ils solliciter le centre de contacts à travers le Web ?

- ☐ Oui, depuis la zone contact
- ☐ Oui, depuis un site dédié
- ☐ Non

Si Oui, comment seront gérées les interactions avec le Web ?

- ☐ Accès suite à identification/authentification
- ☐ Accès anonyme au centre de contacts
- ☐ Mise en place de formulaires de demandes libres / structurées
- ☐ Mise en place de boîtes aux lettres d'échange sur un portail client/usager
- ☐ Distribution des demandes vers le centre de contacts
- ☐ Distribution des demandes variable suivant la nature/le contenu des demandes
- ☐ Entrée en contact avec le centre de contacts (par chat, par VoIP, par rappel)
- ☐ Autre(s) :

Comment sera gérée la distribution des méls/formulaires Web entrants ?

- ☐ Possibilité de définir des règles de distribution
- ☐ Distribution des mails vers des agents
- ☐ Distribution des mails vers des groupes d'agents
- ☐ Possibilité de définir des seuils de qualité de services

#### 1.4.2. La distribution des appels téléphoniques entrants

##### Comment se fera la distribution de l'appel ?

- ☐ variable suivant le point de contact choisi par le contact
- ☐ variable suivant le profil du contact  
(lecture/écriture d'informations stockées en bases de données à partir d'éléments d'identification communiqués par un premier niveau - niveau 1 ou serveur vocal)
- ☐ variable suivant la qualification du besoin

##### Pouvez-vous définir quelles seront les priorités de traitement entre plusieurs flux ?

##### Y a-t-il une organisation en groupes de réponses ?

##### Si oui, préciser :

- ☐ Le nombre de niveaux d'expertise
- ☐ Le rôle de chaque niveau
- ☐ La répartition des prises d'appels par niveaux

##### Quels seront les critères d'élection d'un agent pour le traitement d'un contact ?

- ☐ Le niveau de compétence en fonction du besoin
- ☐ La disponibilité de l'agent
- ☐ Des règles variables tenant compte de ses compétences, de son niveau de compétence et de sa disponibilité
- ☐ Autre(s) :

##### Quelle sera la logique de la distribution multi-sites ?

- ☐ Logique de débordement entre les sites
- ☐ Logique de répartition statique des appels entre les sites
- ☐ Logique centre d'appels virtuel
- ☐ Autre(s) :

##### Comment sera gérée la concurrence entre les médias ?

- ☐ Pas de concurrence entre les médias (agents dédiés par média)
- ☐ Règles de distribution communes à plusieurs médias
- ☐ Files d'attente universelle

#### 1.4.3. Les services vocaux automatisés

##### Y a-t-il identification du contact ?

##### Y a-t-il identification automatique par annuaire inversé à partir du numéro de l'appelant avec confirmation des coordonnées ?

##### Y a-t-il authentification du contact ?

**Quand les services vocaux sont-ils activés ?**

- ☐ Systématiquement
- ☐ Pendant les attentes
- ☐ En dehors des heures d'ouverture

**Quels types d'informations seront diffusés pendant l'attente ?**

- ☐ Musique/Radio
- ☐ Publicité
- ☐ Diffusions d'annonces statiques
- ☐ Diffusions d'annonces dynamiques
- ☐ Temps prévu d'attente
- ☐ Place en file d'attente
- ☐ Autre(s) :

**Quels sont les services de dialogue interactif à mettre en place ?**

- ☐ Qualification de l'appel
- ☐ Enregistrement d'une demande de rappel
- ☐ Envois de Fax/courriers à la demande
- ☐ Enregistrement de transactions/démarches
- ☐ Transferts aveugles vers les agents
- ☐ Transferts supervisés vers les agents
- ☐ Autre(s) :

**Pour chaque service, combien de questions seront posées ?****1.4.4. Enregistrement des communications****Doit-il y avoir enregistrement téléphonique des communications ?****Si Oui, dans quel but :**

- ☐ Formation
- ☐ Encadrement
- ☐ Contrôle qualité
- ☐ Non répudiation
- ☐ Autre(s) :

**Si Oui, à l'initiative de qui :**

- ☐ De l'agent
- ☐ Du superviseur
- ☐ Systématique
- ☐ Aléatoire
- ☐ Autre(s) :

**Quelle est la durée cumulée moyenne quotidienne des conversations qui devront être enregistrées ?**

**Combien de temps ces enregistrements devront-ils être conservés ?**

#### 1.4.5. Campagnes d'appels sortants

**Devra-t-on mettre en place des campagnes d'appels sortants ?**

**Quelles sont les tâches qui relèvent du centre de contacts ?**

- ☐ Constitution des listes d'appels
- ☐ Préparation des listes d'appels
- ☐ Réalisation de la campagne

**Quelle sera la nature de l'émission automatisée d'appels ?**

- ☐ Qualitative (atteindre tous les contacts des listes d'appels)
- ☐ Quantitative (générer des appels sortants en masse de façon à atteindre un maximum de contacts, ce qui est très consommateur de fichiers)

**Quel est le profil des agents et des superviseurs qui réaliseront les campagnes d'appels sortants ?**

**Les agents assureront-ils d'autres tâches ?**

**Si Oui, quelles autres tâches seront assurées par les agents ?**

- ☐ Traitement des appels entrants
- ☐ Traitement des mails
- ☐ Traitement des interactions Web
- ☐ Autre(s) :

**Si Oui, un agent devra-t-il traiter à un instant donné, à la fois des appels sortants et des contacts d'une autre nature ?**

**L'activité de campagnes d'appels sortants est-elle :**

- ☐ Permanente
- ☐ Ponctuellement mise en place, lors des périodes de creux d'appel
- ☐ Ponctuellement mise en place, lors d'événements

#### 1.5. Le travail de l'agent

**L'agent accèdera-t-il à l'ensemble des applications du centre de contacts à travers une interface unique ?**

- ☐ Non, pas d'interface unique
- ☐ A travers une interface existante de type portail
- ☐ A travers une application à créer

**Un principe de login unique pour l'accès aux applications devra-t-il être prévu ?**

**Les habilitations de l'agent seront-elles stockées dans un annuaire interne ?**



**Si Oui, quel sera le format de l'annuaire ?**

- ☐ LDAP
- ☐ Autre(s) :

**Quel est l'environnement téléphonique de travail pour l'agent ?**

- ☐ Casque seul
- ☐ Poste téléphonique seul
- ☐ Casque et poste

**Souhaitez-vous que le poste informatique soit équipé d'un logiciel permettant de reproduire le fonctionnement du poste téléphonique ?**

**Comment l'agent doit-il pouvoir préciser ses disponibilités pour traiter des contacts ?**

- ☐ Depuis le poste téléphonique
- ☐ Depuis le poste informatique

**Quelles sont les fonctionnalités de couplage de la téléphonie aux applications retenues ?**

- ☐ Montée d'un écran applicatif lors d'un appel
- ☐ Transfert d'un appel avec suivi de fiche
- ☐ Composition automatique de numéro

**L'agent disposera-t-il de guides d'entretien pour les appels qu'il devra traiter ?**

**L'agent disposera-t-il d'une application de gestion des contacts (historique de contact, fiche de synthèse...) ?**

**Les fonctions de traitement des mails seront-elles fournies par :**

- ☐ Bandeau agent
- ☐ Application dédiée
- ☐ Application de messagerie
- ☐ Application gestion de contacts
- ☐ Application CRM
- ☐ Autre(s) :

**Quelles sont les applications accessibles depuis le poste de travail de l'agent ?**

- ☐ Portail Agent
- ☐ Fonds documentaires
- ☐ Base de connaissances
- ☐ Base de données
- ☐ CRM

- ☐ ERP
- ☐ Métier, décrire :
- ☐ Autre(s) :

Pour chacune d'elle, une intégration des composants est-elle à prévoir, et laquelle ?

1.6. Le travail de l'administrateur/du superviseur

Quels sont les profils autres que celui d'agent prévu sur le centre de contacts ?

- ☐ Soutien d'agent
- ☐ Responsable d'équipe
- ☐ Responsable de plateau
- ☐ Superviseur
- ☐ Administrateur
- ☐ Autre(s) :

Pour chaque profil, préciser la liste des tâches prévues :

- ☐ Interface technique avec la maintenance fournisseur
- ☐ Interface technique avec la maintenance interne
- ☐ Supervision technique des composants du centre de contacts
- ☐ Assistance technique aux outils
- ☐ Création des services vocaux
- ☐ Modification des services vocaux
- ☐ Création des scripts ACD
- ☐ Modification des scripts ACD
- ☐ Création des rapports statistiques
- ☐ Analyse des rapports statistiques
- ☐ Préparation des listes d'appels
- ☐ Supervision des campagnes
- ☐ Supervision des groupes d'appels
- ☐ Contrôle de la qualité des opérations
- ☐ Contrôle de la qualité des conversations
- ☐ Contrôle du respect des engagements de qualité de service
- ☐ Traitement permanent des contacts
- ☐ Hypervision
- ☐ Formation des agents
- ☐ Recrutement des agents
- ☐ Encadrement des agents
- ☐ Autre(s) :

## 2. Environnement de mise en oeuvre

### 2.1. Infrastructures télécoms

**Quels seront les points de contact proposés aux clients/usagers du centre de contacts ?**

- ☐ Numéros fournis à l'extérieur
- ☐ Adresses mail
- ☐ Adresse URL ou site WEB

**Pouvez-vous donner une description (nombre, nature, caractéristiques) des accès prévus pour le raccordement des systèmes téléphoniques du centre de contacts :**

- ☐ Au réseau de(s) opérateur(s)
- ☐ A la messagerie vocale
- ☐ Au serveur vocal
- ☐ A un réseau privé de PABX

**Pouvez-vous décrire l'infrastructure LAN ?**

**Pouvez-vous décrire l'infrastructure réseau entre les sites ?**

**Pouvez-vous décrire l'infrastructure Voix sur IP (VoIP) éventuelle ?**

### 2.2. Contraintes techniques

**Les applications devront-elles respecter une charte d'ergonomie ?**

**Les systèmes doivent-ils respecter une charte d'architecture ?**

**Quels systèmes d'exploitation sont utilisés pour les postes ?**

- ☐ Windows
- ☐ Unix
- ☐ Linux
- ☐ Citrix
- ☐ Autre(s) :

**Quels systèmes d'exploitation sont utilisés pour les serveurs ?**

- ☐ Windows
- ☐ Unix
- ☐ Linux
- ☐ Citrix
- ☐ Autre(s) :

**Quelles sont les bases de données de prédilection utilisées par l'entreprise ?**

- ☐ Oracle
- ☐ Sybase SQL Server

- ☐ Microsoft SQL Server
- ☐ Informix
- ☐ DB2
- ☐ MySQL
- ☐ Autre(s) :

**Quelle est la politique de gestion des sauvegardes ?**

**Quels sont les systèmes utilisés pour l'automatisation des sauvegardes ?**

**Quels sont les systèmes utilisés pour l'archivage des données ?**

**Quelles sont les technologies serveur acceptées ?**

- ☐ J2EE
- ☐ Microsoft DotNet
- ☐ PHP
- ☐ XML
- ☐ VOICE XML
- ☐ Autre(s) :

**Quelles sont les technologies acceptées sur le poste client ?**

- ☐ Applet JAVA
- ☐ ACTIVE X / DCOM
- ☐ HTML
- ☐ Autre(s) :

**Quel(s) navigateur(s) doivent être supportés ?**

- ☐ Internet Explorer, version(s) :
- ☐ Autre(s) et version(s) :

**Quelles sont les recommandations de l'entreprise concernant les composants logiciels ?**

- ☐ Approche progicielle
- ☐ Approche développement spécifique
- ☐ Logiciel libre possible
- ☐ Logiciel libre prioritaire

**Quelles sont les règles de gestion de configuration pour les applications développées ?**

**Quelles sont les contraintes de sécurité ?**

2.3. Livrables attendus

Identification des opérateurs fournisseurs d'accès :

- ☐ Données
- ☐ Téléphonie
- ☐ Numéro de téléphone

Identification des fournisseurs des prestations d'intégration (et sous-traitance éventuelle) :

Identification des fournisseurs des prestations d'hébergement (et sous-traitance éventuelle) :

Identification des fournisseurs de prestations d'externalisation complète :

- ☐ Sur tous les niveaux
- ☐ Sur un niveau
- ☐ En débordement
- ☐ Autre(s) :

Quels systèmes matériels doivent être fournis par les fournisseurs du Centre de Contacts ?

- ☐ Serveurs de base de données
- ☐ Serveurs applicatifs
- ☐ Serveurs de téléphonie (PABX)
- ☐ Autre(s) :

Quels sont les composants du centre de contacts qui seront externalisés ?

- ☐ WEB / Formulaires
- ☐ WEB / Chat
- ☐ WEB / VoIP
- ☐ SVI
- ☐ ACD
- ☐ CTI
- ☐ Distribution mail
- ☐ Système téléphonique
- ☐ Bandeau Contact / Téléphonie
- ☐ Bandeau Contact / Mail
- ☐ Planification
- ☐ Enregistrement des communications
- ☐ Gestion des contacts
- ☐ Statistiques
- ☐ Autre(s) :

**Quels sont les composants du centre de contacts qui seront internalisés ?**

- ☐ WEB / Formulaires
- ☐ WEB / Chat
- ☐ WEB / VoIP
- ☐ SVI
- ☐ ACD
- ☐ CTI
- ☐ Distribution Mail
- ☐ Système téléphonique
- ☐ Bandeau Contact / Téléphonie
- ☐ Bandeau Contact / Mail
- ☐ Planification
- ☐ Enregistrement des communications
- ☐ Gestion des contacts
- ☐ Statistiques
- ☐ Autre(s) :

**Quelles sont les prestations qui devront être fournies lors de la mise en œuvre ?**

- ☐ Conduite du changement
- ☐ Mise en place d'un plan qualité
- ☐ Développement de composants spécifiques
- ☐ Intégration des composants
- ☐ Paramétrage des systèmes
- ☐ Formation du personnel d'encadrement technique
- ☐ Formation du personnel d'encadrement fonctionnel
- ☐ Formation des utilisateurs
- ☐ Test et recette du dispositif
- ☐ Mise en place de l'environnement de développement
- ☐ Mise en place de l'environnement de recette
- ☐ Mise en place de l'environnement de production
- ☐ Assistance à la mise en service

### 3. Les composants du Centre de Contacts

#### 3.1. Le Web Call Center

**Les fonctions WEB CALL CENTER sont-elles fournies :**

- ☐ Par un ensemble de services embarqués dans le PABX
- ☐ Par un ensemble de services embarqués dans l'ACD
- ☐ Par un ensemble de services embarqués dans le SVI
- ☐ Par des services installés sur des systèmes dédiés
- ☐ Autre(s) :

**En cas de services installés sur des systèmes dédiés, quels sont les systèmes d'exploitation supportés ?**

- ☐ Unix
- ☐ Linux
- ☐ Windows
- ☐ Autre(s) :

**Quelle est la configuration requise pour ce système ?**

**Existe-t-il depuis un site Web la possibilité d'enregistrer une nouvelle demande ?**

**Si oui, existe-t-il depuis le Web la possibilité d'obtenir le suivi des demandes enregistrées ?**

- ☐ Non
- ☐ Sur le Centre de Contacts

**Existe-t-il un système de boîtes aux lettres sur le Web ?**

**Si oui, ce système peut-il être intégré à un système de messagerie ?**

- ☐ Non
- ☐ Notes
- ☐ Exchange
- ☐ Autre(s) :

**Est-il possible d'entrer en contact avec un agent du centre de contacts directement depuis le site Web ?**

**Si oui, comment ?**

- ☐ Par une communication Chat
- ☐ Par une communication VoIP
- ☐ Par une demande de rappel différé
- ☐ Par une demande de rappel immédiate

**Est-il possible pour l'agent du centre de contacts d'assurer une co-navigation avec un client ?**

**Si oui, par quel type de navigation ?**

- ☐ Navigation conjointe
- ☐ Navigation dirigée

**Pour chaque type d'interaction (Chat, VoIP, Rappel Immédiat), quel est le nombre maximum d'interactions simultanées que le système peut prendre en compte ?**

**En cas de demande de rappel différé, le rappel pourra avoir lieu :**

- ☐ A une date indéterminée
- ☐ A une date libre fixée par le client/l'utilisateur
- ☐ A une date variable suivant les disponibilités des agents

### 3.2. Distribution des flux Méls / Web

**Y a-t-il analyse lexicale des mails pour qualification automatique ?**

**Y a-t-il reconnaissance automatique de la langue ?**

**Les pièces jointes sont elles prises en compte lors de l'analyse d'une demande ?**

**La solution proposée gère-t-elle des règles de routage ?**

**Si oui, comment ?**

- Par une communication Chat
- Par une communication VoIP
- Par une demande de rappel différé
- Par une demande de rappel immédiate

**La solution permet-elle de présenter plusieurs mails à un même agent ?**

**La solution proposée gère-t-elle des règles anti-spam ?**

**Est-il possible de générer des accusés de réception automatiques ?**

**Est-il possible de générer des accusés de réception personnalisés avec annonce du délai de traitement ?**

**La solution permet-elle de renvoyer automatiquement des réponses sans intervention d'un agent ?**

**Est-il possible de définir des seuils de qualité de services ?**

**Si oui, comment se fait la gestion des alertes et des escalades ?**

**La solution permet-elle de redistribuer un mail attribué à un agent qui risque de ne pas respecter les seuils de qualité de service ?**

**Est-il possible de définir des circuits de validation ?**

**Si oui, comment se fait la gestion des règles de validation ?**

- ☐ Systématique
- ☐ Par échantillon



**Comment la solution gère-t-elle les échanges multiples sur un même sujet ?**

**Y a-t-il historisation des mails reçus ?**

**Y a-t-il historisation des mails envoyés ?**

**Y a-t-il classification par typologie ?**

### 3.3. SVI (Serveur Vocal Interactif)

**Les fonctions SVI sont-elles fournies ?**

- ☐ Par un ensemble de services embarqués dans le PABX
- ☐ Par un ensemble de services embarqués dans l'ACD
- ☐ Par des services installés sur des systèmes dédiés
- ☐ Autre(s) :

**En cas de services installés sur des systèmes dédiés, quels sont les systèmes d'exploitation supportés :**

- ☐ Unix
- ☐ Linux
- ☐ Windows
- ☐ Autre(s) :

**Quelle est la configuration requise pour ce système ?**

**Les cartes téléphoniques du SVI sont fournies par:**

- ☐ Dialogic
- ☐ NMS
- ☐ Autre(s) :

**Quels sont les langages de programmation possibles pour le design des services vocaux ?**

- ☐ Graphique
- ☐ C/C++
- ☐ JAVA
- ☐ Voice XML
- ☐ Langage de script
- ☐ Autre(s) :

**Les services vocaux peuvent-ils lire/recueillir des données stockées dans des bases de données ?**

**Si Oui, lesquelles ?**

- ☐ Locales au système
- ☐ Externes au système

**Les services vocaux peuvent-ils lire des données issues de l'ACD ?**

**Si oui, quels types de données ?**

- ☐ Le temps prévu d'attente
- ☐ La disponibilité d'agents ou de groupe d'agents
- ☐ Autre(s) :

**Est-il possible de mettre en œuvre des services vocaux génériques et des personnalisations par paramétrage ?**

- ☐ Menu à choix multiples
- ☐ Enregistrement d'un rappel
- ☐ Fax à la demande
- ☐ Standard automatique
- ☐ Autre(s) :

**Le SVI est-il fourni avec un environnement de développement permettant de réaliser/tester les scripts vocaux sur des PC ?**

**Combien d'accès simultanés la solution peut-elle gérer ?**

**Le système peut-il reconnaître les touches composées sur le clavier téléphonique de l'appelant ?**

**La fonctionnalité de Barge-In (possibilité pour l'appelant de répondre à une question alors que le système n'a pas terminé de poser la question) est-elle supportée par le système ?**

**La fonctionnalité de reconnaissance vocale est-elle supportée par le système ?**

**Si oui, quel type de reconnaissance vocale la solution supporte-t-elle ?**

- ☐ Nombre de sollicitations simultanées de la reconnaissance vocale
- ☐ Possibilité de définir des grammaires simples
- ☐ Possibilité de définir des modules d'analyse sémantique

**Quelle est la marque de la reconnaissance vocale intégrée ?**

- ☐ Elan
- ☐ Nuance
- ☐ Scansoft
- ☐ Autre(s) :

**Le système intègre-t-il un système de synthèse vocale ?**

**Si oui : quel est le nombre de sollicitations simultanées de la synthèse vocale ?**

**Quelles sont les langues supportées ?**

**Les SVI peuvent-ils consulter et modifier les bases de données ?**

**La solution génère-t-elle des statistiques de fonctionnement ?**

- ☐ Sur les sollicitations du serveur vocal
- ☐ Sur le nombre de transferts réalisés
- ☐ Sur les places de l'arborescence les plus fréquentées

**Le SVI peut-il être directement raccordé au réseau public ?**

### 3.4. PABX

**Quel est le nombre maximum supporté de :**

- ☐ Cartes T2
- ☐ Cartes SO
- ☐ Numéros SDA
- ☐ Postes numériques
- ☐ Liens analogiques
- ☐ Postes IP
- ☐ Postes Fax
- ☐ Postes SO

**Quel est le nombre maximum :**

- ☐ De groupe d'agents
- ☐ D'agents

**Le raccordement du système à plusieurs opérateurs avec Least-Cost-Routing est-il possible ?**

**Le raccordement du système au réseau opérateur par lien IN (Intelligent Network) est-il possible ?**

**Y a-t-il possibilité de :**

- ☐ Transfert sans aboutement avec l'opérateur (fonctionnalité RNIS)
- ☐ Transfert sans aboutement avec des serveurs vocaux
- ☐ Transfert interne/externe aveugle
- ☐ Transfert interne/externe supervisé

**Quelles sont les caractéristiques des postes téléphoniques ?**

- ☐ Avec haut-parleur
- ☐ Avec afficheur digital (nombre de lignes, nombre de caractères par lignes)
- ☐ Réglage du volume de sonnerie des postes
- ☐ Possibilité de brancher un casque (en plus du combiné)
- ☐ Casques sans fil
- ☐ Décrocher automatiquement
- ☐ Visualisation sur l'afficheur d'informations ACD :  
N°, durée d'appel, statistiques
- ☐ Possibilité de définir plusieurs lignes sur un poste téléphonique

**Quelles sont les fonctionnalités téléphoniques disponibles ?**

- ☐ Gestion de groupes de postes
- ☐ Classes de restriction (pour limiter le coût des télécommunications)
- ☐ Annuaire interne
- ☐ Numérotation abrégée

**Quelles sont les normes sans fil supportées ?**

- ☐ DECT
- ☐ WI-FI
- ☐ GSM
- ☐ Autre(s) :

**Est-il possible d'installer un poste opérateur pour les standardistes ?**

**Est-il possible de raccorder un système de taxation au PABX ?**

**Quelles sont les caractéristiques de la messagerie vocale ?**

- ☐ Message d'annonce personnalisable
- ☐ Mode répondeur simple possible
- ☐ Notification (par voyant, par afficheur digital, par message au décroché)
- ☐ Accès à la messagerie vocale depuis l'extérieur
- ☐ Protection par code secret
- ☐ Réécoute, suppression, archivage
- ☐ Purge automatique sur délai paramétrable

**Quelles sont les caractéristiques des annonces PABX ?**

- ☐ Contenu variable suivant le contexte ACD
- ☐ Modifiables à distance

**Quelle est la durée totale maximale des annonces PABX ?**

### 3.5. ACD (Automatic Call Dispatch)

#### Les fonctions ACD sont-elles fournies ?

- ☐ Par un ensemble de services embarqués dans le PABX
- ☐ Par des services installés sur des systèmes dédiés
- ☐ Autre(s) :

#### En cas de services installés sur des systèmes dédiés, quels sont les systèmes d'exploitation supportés ?

- ☐ Unix
- ☐ Linux
- ☐ Windows
- ☐ Autre(s) :

#### Quelle est la configuration requise pour ce système ?

#### Quel est le nombre maximum de :

- ☐ Points de contact
- ☐ Files d'attente
- ☐ Agents
- ☐ Superviseurs
- ☐ Groupes d'agents
- ☐ Compétences par agent
- ☐ Niveaux de compétences
- ☐ Priorités de traitements

#### 3.5.1. Programmation des règles de distribution

#### Quels sont les langages de programmation possibles pour le design des règles de distribution ACD ?

- ☐ Graphique
- ☐ C/C++
- ☐ JAVA
- ☐ Langage de script
- ☐ Autre(s) :

#### Est-il possible de créer les scripts vocaux et les règles ACD depuis un même outil de développement ?

#### Les services vocaux peuvent-ils être ?

- ☐ Directement intégrés à l'ACD
- ☐ Uniquement intégrés par SVI externe

**Quel est le système de gestion vocale proposé ?**

- ☐ pré-décroché
- ☐ attente
- ☐ dissuasion

### 3.5.2. Divers

**Le système permet-il à l'agent de choisir librement sa position de travail ?**

**Le système permet-il à l'agent de recevoir les communications téléphoniques sur un numéro de téléphone externe au centre de contacts?**

**Un agent peut-il appartenir à plusieurs groupes de réception ?**

**L'ACD peut-il reprendre un appel après l'avoir affecté à un agent qui ne répond pas ?**

**Est-il possible d'orienter les appels vers des boîtes vocales associées à des groupes ACD ?**

**L'ACD peut-il être intégré à un réseau opérateur (pour une distribution multi-sites non surtaxée) ?**

**Si oui, comment ?**

- ☐ Par une communication Chat
- ☐ Par une communication VoIP
- ☐ Par une demande de rappel différé
- ☐ Par une demande de rappel immédiate

**Un agent peut-il appartenir au même instant à des groupes de réception et des groupes d'émission (call-blending) ?**

**L'ACD prend-il en charge le Call blending (régulation d'appels entrants/sortants) ?**

**Si oui, description du principe de prise en charge du Call-Blending :**

**L'ACD prend-il en charge le Media-blending (régulation d'appels multimédia - contacts téléphoniques avec contacts non téléphoniques) ?**

- ☐ Distribution des mails
- ☐ Distribution des demandes de Chat
- ☐ Distribution des appels VoIP
- ☐ Gestion des demandes de rappels venant du Web

- ☐ Gestion des demandes de rappels venant d'un SVI
- ☐ Distribution des formulaires venant du Web
- ☐ Distribution des FAX

**Si oui, décrire le principe de prise en charge du Media-Blending :**

**Est-il possible de mettre en place une file d'attente universelle ?**

### 3.6. Dialer

**Les fonctions DIALER sont-elles fournies ?**

- ☐ Par un ensemble de services embarqués dans le PABX
- ☐ Par un ensemble de services embarqués dans l'ACD
- ☐ Par un ensemble de services embarqués dans le SVI
- ☐ Par des services installés sur des systèmes dédiés
- ☐ Autre(s) :

**En cas de services installés sur des systèmes dédiés, quels sont les systèmes d'exploitation supportés ?**

- ☐ Unix
- ☐ Linux
- ☐ Windows
- ☐ Autre(s) :

**Quelle est la configuration requise pour ce système ?**

**Quel est le nombre de campagnes sortantes activables simultanément ?**

**Quel est le nombre d'agents simultanés ?**

**Est-il possible de sélectionner des fiches d'appels dans une base ?**

**Quels sont les formats possibles pour les fiches d'appels ?**

**L'import des listes d'appels en batch est-il possible ?**

**L'import des fiches d'appels au fil de l'eau est-il possible ?**

**Un superviseur peut-il changer l'état d'une fiche au fil de l'eau ?**

**Comment se fait la gestion des stratégies de ré-échéancement ?**

**Comment se fait la gestion des quotas (enquêtes) ?**

**Comment se fait la gestion du rappel par le même agent ?**

**Quel type de numérotation le DIALER supporte-t-il ?**

- ☐ Preview dialing
- ☐ Progressive dialing
- ☐ Predictive dialing
- ☐ Power dialing

**Pour les numérotations de type Predictive Dialing ou Power Dialing, l'appel sortant peut-il être pris en charge par un service vocal jusqu'à la disponibilité d'un agent ?**

**Pouvez-vous décrire l'algorithme de la numérotation de type Predictive Dialing ?**

**Pouvez-vous décrire l'algorithme de la numérotation de type Power Dialing ?**

**Quelles sont les possibilités de paramétrage de ces numérotations ?**

**La solution permet-elle la détection de répondeurs, de fax, de modems ?**

**Si oui, préciser :**

- ☐ Le nombre de niveaux d'expertise
- ☐ Le rôle de chaque niveau
- ☐ La répartition des prises d'appels par niveaux

**Le superviseur peut-il lancer ou stopper manuellement une campagne ?**

**Existe-t-il un contrôle automatique de la qualité de la liste d'appels traitée en cours de campagne ?**

**Comment le superviseur est-il averti d'une qualité insuffisante d'une liste d'appels ?**

### 3.7. CTI (Couplage Téléphonie Informatique)

**Les fonctions CTI sont-elles fournies ?**

- ☐ Par un ensemble de services embarqués dans l'ACD
- ☐ Par un ensemble de services embarqués dans le PABX
- ☐ Par des services installés sur des systèmes dédiés
- ☐ Autre(s) :



En cas de services installés sur des systèmes dédiés, quels sont les systèmes d'exploitation supportés ?

- ☐ Unix
- ☐ Linux
- ☐ Windows
- ☐ Autre(s) :

Quelle est la configuration requise pour le système ?

Quels sont les standards CTI supportés ?

- ☐ CSTA
- ☐ TSAPI
- ☐ TAPI 3
- ☐ TAPI 1
- ☐ TAPI 2
- ☐ JTAPI
- ☐ Autre(s) :

Quelle est la liste des systèmes téléphoniques avec lesquels le système CTI est compatible ?

Quelles sont les fonctions CTI disponibles ?

- ☐ Commandes de la téléphonie
- ☐ Commandes des états d'agent
- ☐ Routage intelligent
- ☐ Montée de fiche
- ☐ Transfert avec suivi de fiche
- ☐ Composition d'un numéro
- ☐ Autre(s) :

Quels sont les langages de programmation possibles pour la réalisation des applications CTI ?

- ☐ Graphiques
- ☐ C/C++
- ☐ JAVA
- ☐ Langages de script
- ☐ Autre(s) :

### 3.8. Bandeau Agent

#### 3.8.1. Critères technologiques

**Est-il possible de modeler le bandeau à façon ?**

**Si Oui, comment ?**

- ☐ Par une communication Chat
- ☐ Par une communication VoIP
- ☐ Par une demande de rappel différé
- ☐ Par une demande de rappel immédiate

**Quelles sont les langues possibles pour le bandeau ?**

**L'apparence du bandeau est-elle aisément modifiable ?**

**Quelles technologies sous-tendent le bandeau ?**

- ☐ Applet JAVA
- ☐ Composants Microsoft (DCOM, DOT.NET, ...)
- ☐ HTML
- ☐ Autre(s) :

**Comment se présente le bandeau ?**

- ☐ Sous forme de barre de commande restreinte et extensible suivant le contexte
- ☐ Sous forme d'une application dédiée
- ☐ Intégré à d'autres applications (CRM, Gestion des contacts)

#### 3.8.2. Commandes Agents

**Quelles sont les commandes des états d'agent ?**

- ☐ Login / logout dans l'ACD
- ☐ Login / logout dans le système Mail
- ☐ Login / logout ACD et Mail unifiés
- ☐ Login / logout unifié avec celui du poste de travail
- ☐ Saisie par l'agent du numéro du poste téléphonique pour transmission des appels téléphoniques à traiter
- ☐ Changement d'état : indisponible / prêt
- ☐ Les phases de travail et de pause consécutives à un appel téléphonique
- ☐ Qualification de l'appel
- ☐ Qualification des périodes d'indisponibilité

### 3.8.3. Traitement des appels téléphoniques

#### Quelles sont les commandes des communications téléphoniques ?

- ☐ Décrocher un appel
- ☐ Raccrocher un appel
- ☐ Réaliser un appel sortant par composition d'un numéro de téléphone
- ☐ Réaliser un appel sortant via un annuaire interne
- ☐ Réaliser un appel sortant via un annuaire externe
- ☐ Réaliser un appel sortant vers un groupe ou une file d'attente ACD
- ☐ Mettre en garde un appel
- ☐ Reprendre un appel mis en garde
- ☐ Réaliser un appel de consultation (pendant une mise en garde)
- ☐ Transférer l'appel mis en garde vers l'appel de consultation
- ☐ Faire un va et vient entre un appel de consultation et un appel mis en garde
- ☐ Transférer un appel (sans double-appel)
- ☐ Présenter un appel sortant correspondant à un rappel d'un usager
- ☐ Présenter un appel sortant en mode Preview (campagnes d'appels)
- ☐ Présenter un appel sortant en mode Progressif (campagnes d'appels)
- ☐ Présenter un appel sortant en mode Predictif (campagnes d'appels)
- ☐ Présenter un script de qualification des appels (entrants ou sortants)
- ☐ Gestion de plusieurs lignes sur le bandeau
- ☐ Emettre des tonalités DTMF pour dialoguer avec un SVI
- ☐ Organiser une conférence téléphonique
- ☐ Enregistrement de l'appel en cours

### 3.8.4. Traitement de l'écrit

#### Les demandes reçues et leurs réponses sont-elles historisées ?

##### Si Oui, comment ?

- ☐ Par une communication Chat
- ☐ Par une communication VoIP
- ☐ Par une demande de rappel différé
- ☐ Par une demande de rappel immédiate

#### Y a-t-il un vérificateur d'orthographe ?

#### Y a-t-il une bible de réponses intégrée ?

**Si Oui, les bibles de réponse peuvent-elles ?**

- ☐ Inclure des pièces jointes
- ☐ Comporter des champs variables

**Existe-t-il une fonctionnalité de réponse assistée par analyse du contenu du mail ?****Est-il possible d'assurer pour le mail les traitements suivants ?**

- ☐ Transfert Externe
- ☐ Transfert Interne
- ☐ Suspension de la réponse vers le client/l'utilisateur en attente d'une réponse à une question posée par mail par exemple vers un autre niveau

**Est-il possible de mettre en place un circuit de validation des réponses ?****3.8.5. Informations sur le centre de contacts****Quelles sont les informations apportées par le bandeau sur le centre de contacts ?**

- ☐ Chronomètre : durée du post-appel
- ☐ Chronomètre : durée de l'indisponibilité
- ☐ Appel entrant : affichage du temps d'attente de l'appelant avant la prise d'appel
- ☐ Appel entrant : affichage du numéro appelé par l'appelant
- ☐ Appel entrant : affichage du numéro de l'appelant
- ☐ Appel sortant : affichage du numéro composé
- ☐ Affichage de l'identité du correspondant
- ☐ Affichage du contexte de l'appel
- ☐ Témoin de messages à traiter
- ☐ Témoin d'activité agent
- ☐ Témoin de présentation d'appel
- ☐ Témoin d'écoute et d'enregistrement

**3.9. Gestion des contacts****Le module de gestion des contacts proposé est-il ?**

- ☐ Un module intégré de la solution de centre de contacts
- ☐ Un module tiers interfacé. **Lequel ?**
- ☐ Un développement spécifique

**La solution intègre-t-elle un système de recherche multicritères d'un contact ?****Existe-t-il des fiches de synthèse pour les contacts identifiés ?****Y-a-t-il un historique des événements clients ?**

**Y-a-t-il une fonction de gestion des demandes (affaires) ?**

**Y-a-t-il une fonction de gestion des tâches ?**

**Si oui, que gère-t-elle ?**

- ☐ "to do" list
- ☐ Rappel client
- ☐ Autre(s) :

**Est-il possible de créer automatiquement des actions prévues dans une procédure associée à un événement ?**

**Y-a-t-il une fonction de gestion des scripts (ou guides d'entretien) ?**

**Y-a-t-il une fonction de gestion des rendez-vous individuels ?**

**Y-a-t-il une fonction de gestion des rendez-vous de ressources groupés ?**

**La solution intègre-t-elle une fonction de génération de mails personnalisés sur la base d'un modèle type ?**

**La solution intègre-t-elle une fonction de génération de courriers personnalisés (Word) sur base d'un modèle type ?**

**La solution intègre-t-elle une fonction de génération de fax personnalisés ?**

**La solution peut-elle s'intégrer aux systèmes téléphoniques pour mise en place de campagnes :**

- ☐ Sortantes (Dialer)
- ☐ Entrantes (ACD)

**La solution peut-elle s'intégrer à des applications existantes ?**

- ☐ Application base de connaissances
- ☐ Application CRM
- ☐ Application Métier

**La solution peut-elle s'intégrer à des bases de données externes :**

- ☐ Par batch
- ☐ En temps réel

## 4. Générateur de guides d'entretien

Y a-t-il affichage d'informations issues de la fiche courante ?

Si oui, combien de pages s'affichent ?

Est-il possible de personnaliser la présentation du script ?

- ☐ Editeur HTML
- ☐ Programmation
- ☐ Paramétrage

Existe-t-il une fonctionnalité de scoring sur les guides d'entretien ?

Est-il possible de lier les pages par des liens :

- ☐ Variables en fonction des valeurs saisies précédemment
- ☐ Statiques

Est-il possible de tester les pages depuis le générateur ?

### 4.1. Planification des effectifs

La récupération et le stockage des historiques de trafic à partir de l'ACD est-elle possible ?

La solution intègre-t-elle une fonction de prévision du trafic à partir de l'historique et d'événements occasionnels ou de saisonnalité ?

Le système prend-t-il en compte les éléments suivants :

- ☐ Flux de traitement hors ACD : Appels entrants, courriers/fax, mail...
- ☐ Données du personnel : signalétique, contrats, qualification, équipe...
- ☐ Contraintes légales : temps de repos, durée de vacation, 35h, annualisation...
- ☐ Contraintes occasionnelles, congés, formations, réunions...
- ☐ Caractéristiques des postes de travail
- ☐ Contraintes clients : horaires, qualité de service, compétences requises

Le système intègre-t-il une fonctionnalité de simulations et d'optimisation de l'adaptation des ressources par rapport à la charge (et des coûts) ?

Si oui, est-il possible de l'ajuster manuellement ?

**Est-il possible d'éditer les rapports suivants :**

- ☐ Emplois du temps individuels
- ☐ Entrées et sorties
- ☐ Vue d'ensemble
- ☐ Autre(s) :

**Le système récupère-t-il l'activité ACD en temps réel ?****Le système génère-t-il des alertes en cas d'écart entre le prévu et le réalisé ?****Le système analyse-t-il à posteriori les écarts entre le planifié et le réalisé ?****Le système peut-il être intégré à un système de gestion de la paie ?****4.2. Outils de supervision****4.2.1. Console de supervision fonctionnelle****L'outil de supervision fournit-il un ensemble de vues avec chiffres et graphiques sur différents objets ?**

- ☐ Un point de contacts
- ☐ Un ensemble de points de contacts
- ☐ Une file d'attente
- ☐ Un ensemble de files d'attente
- ☐ Un agent
- ☐ Un groupe d'agents
- ☐ Un ensemble de groupes
- ☐ Autre(s) :

**L'outil de supervision permet-il de :**

- ☐ Définir de nouvelles vues
- ☐ Définir des seuils de changement de couleurs et du clignotement
- ☐ Sauvegarder le mode d'affichage courant de l'utilisateur
- ☐ Définir des seuils d'alerte sonore, visuelle ou mail
- ☐ Autre(s) :

**Quel est le délai entre un événement et son affichage ?****Quels sont les moyens d'accès à la supervision fonctionnelle ?**

- ☐ Par connexion modem
- ☐ Par le Web
- ☐ Par une console dédiée
- ☐ Par une application
- ☐ Autre(s) :

**Quelles sont les fonctionnalités disponibles sur le bandeau applicatif pour le superviseur ?**

- ☐ Informations ACD sur l'état des groupes (nombre d'agents logués / disponibles / occupés)
- ☐ Informations ACD sur les statistiques
- ☐ Accès à la liste des appels sortants à réaliser dans le cadre de campagnes d'appels
- ☐ Accès à la liste des appels sortants à réaliser dans le cadre de rappels téléphoniques
- ☐ Accès à la liste des appels entrants en file d'attente
- ☐ Accès à la liste des appels ayant raccrochés en file d'attente
- ☐ Demande d'assistance pendant une conversation
- ☐ Ecouter une conversation entre un agent et un usager
- ☐ S'introduire dans une conversation de telle sorte que l'agent et usager entendent ce qui est dit par celui qui s'introduit (fonction intrusion - superviseur)
- ☐ S'introduire dans une conversation de telle sorte que seul l'agent entend ce qui est dit par celui qui s'introduit (fonction soufflage - superviseur)

**Pouvez-vous préciser les caractéristiques des panneaux lumineux (pour les agents) ?**

- ☐ Nombre de lignes
- ☐ Nombre de digits par ligne
- ☐ Nombre de couleurs
- ☐ Possibilité d'afficher des calculs sur des données ACD
- ☐ Possibilité de faire défiler des messages textuels événementiels

**4.2.2. Supervision technique****Les équipements (cartes en défaut) sont-ils repérables :**

- ☐ Par un voyant en façade
- ☐ Sur la console d'administration
- ☐ Par une herse d'alarme en salle technique
- ☐ Autre(s) :

**Les alarmes sont-elles remontées sur :**

- ☐ Un centre de support
- ☐ Les consoles de supervision ACD
- ☐ Une station de supervision réseau
- ☐ Autre(s) :

**Les alarmes peuvent elles être ?**

- ☐ Envoyées par mail
- ☐ Envoyées par SMS
- ☐ Notifiées par un appel téléphonique
- ☐ Autre(s) :



#### 4.3. Outils statistiques

**Combien de rapports sont disponibles en standard dans la solution et lesquels ?**

**Est-il possible de concevoir des rapports personnalisés ?**

**Est-il possible de programmer la fabrication des rapports ?**

**Est-il possible d'envoyer les rapports par mail dans un format lisible par un outil standard ?**

**Si oui, quels formats sont supportés ?**

- ☐ Acrobat
- ☐ Excel
- ☐ Autre(s) :

**Les rapports statistiques sont-ils publiables sur un Intranet ?**

**Les données des rapports sont-elles directement exportables sous Excel ?**

**Les rapports sont-ils imprimables ?**

**Les statistiques ont-elles une granularité :**

- ☐ A la demi-heure
- ☐ A l'heure
- ☐ Au mois
- ☐ A la journée
- ☐ A la semaine
- ☐ A l'année

**Quelle est la période de couverture des statistiques ?**

- ☐ Certains jours définis de la semaine
- ☐ Certains jours définis
- ☐ Période quelconque de jour à jour
- ☐ Autre(s) :

**Est-il possible de consolider les données téléphoniques avec les données :**

- ☐ Traitées par l'application de gestion de contact
- ☐ Traitées par l'application CRM
- ☐ Traitées par des applications Métier

**Est-il possible de retrouver le « ticket » d'un appel donné sur requête ?**

**Si Oui, à partir de quels critères ?**

- ☐ Numéro de l'appelant
- ☐ Horodatage
- ☐ Agent
- ☐ Autre(s) :

## 5. Les prestations externalisées

### 5.1. Prestations Opérateur

**Quels sont les types de numéros proposés par l'opérateur ?**

**Quelle est la tarification prévue pour chaque type de numéro ?**

**Quels sont les reversements possibles pour les appels à chaque type de numéro ?**

**Quelle est la tarification prévue pour les appels sortants ?**

- ☐ Téléphones fixes nationaux
- ☐ Téléphones fixes internationaux
- ☐ Téléphones mobiles

**Quelle tarification supplémentaire faut-il prendre en compte pour la gestion des interactions Mail ?**

**Quelle tarification supplémentaire faut-il prendre en compte pour la gestion des interactions Web ?**

**L'opérateur téléphonique dispose-t-il des services suivants ?**

- ☐ Services Audiotel
- ☐ Répartition fixe des appels sur plusieurs sites
- ☐ Répartition variable des appels sur plusieurs sites
- ☐ Centre d'appels virtuels
- ☐ Supervision du trafic par internet
- ☐ Tableaux de bords/statistiques par internet
- ☐ Autre(s) :

**Quelle part l'entreprise/l'administration peut-elle prendre à l'administration du dispositif ?**

**Les systèmes proposés par l'opérateur pour le centre de contacts sont-ils ?**

- ☐ Dédiés
- ☐ Mutualisés

**Quels sont les engagements de l'opérateur ?**

- ☐ Garantie Taux de Disponibilité (GTR)
- ☐ Garantie Taux de Rétablissement (GTD)

**Quelle gestion des pointes de trafic l'opérateur propose-t-il ?****Est-il possible de mettre en place des clauses de réversibilité aux contrats ?****5.2. Prestations d'hébergement****Qui est le propriétaire des systèmes hébergés ?**

- ☐ Hébergeur
- ☐ Opérateur
- ☐ Entreprise/Administration
- ☐ Autre(s) :

**Qui est le propriétaire des applications hébergées ?**

- ☐ Hébergeur
- ☐ Opérateur
- ☐ Entreprise/Administration
- ☐ Autre(s) :

**Quelle est la structure du coût d'hébergement des systèmes ?**

- ☐ Le nombre de T2 dédiés
- ☐ Le nombre de serveurs dédiés
- ☐ Le nombre de canaux de communications téléphoniques dédiés
- ☐ Les composants applicatifs activés
- ☐ Le nombre total d'agent utilisateur
- ☐ Le nombre simultané d'agent utilisateur
- ☐ Autre(s) :

**Quelle est la structure du coût d'utilisation des services ?**

- ☐ Durée d'une communication téléphonique entrante non prise en charge par les services vocaux téléphoniques
- ☐ Durée d'une communication téléphonique entrant distribuée vers les agents de contact
- ☐ Durée d'utilisation des composants applicatifs
- ☐ Par transfert entre deux agents de contact
- ☐ Par mail transmis
- ☐ Autre(s) :

**Est-il possible de mettre en place des clauses de réversibilité dans les contrats ?**

### 5.3. Prestations d'externalisation complète

**Quels modes de facturation et quels tarifs sont pratiqués ?**

- ☐ A la mise en place
- ☐ A l'acte
- ☐ Au forfait
- ☐ Autre(s) :

**Quels processus d'interconnexion (télécom et informatiques) sont possibles avec les systèmes de l'entreprise/administration ?**

**Quels principes de sécurité ont été mis en place ?**

- ☐ Accès au plateau
- ☐ Redondance des systèmes informatiques et télécom
- ☐ Protection des données
- ☐ Autre(s) :

**Quelle est la politique de gestion des ressources humaines ?**

- ☐ Processus de sélection/recrutement
- ☐ Formation de départ
- ☐ Formation continue
- ☐ Stimulation (incentive) des équipes de production
- ☐ Autre(s) :

**Où sont situés géographiquement les sites de production ?**

**Quelle participation de l'entreprise/l'administration est conseillée par l'Outsourcer dans le domaine de la gestion des ressources humaines ?**

**Comment l'Outsourcer gère-t-il les pointes de trafic ?**

**Quel type de reporting l'Outsourcer fournit-il à ses clients ?**

- ☐ Statistiques
- ☐ Tableaux de bords
- ☐ KPI (key performance indicator)
- ☐ Analyses et recommandations
- ☐ Autre(s) :

**Quel(s) dispositif(s) de contrôle de la qualité des prestations l'Outsourcer fournit-il à ses clients ?**

- ☐ Ecoute en ligne
- ☐ Supervision à distance
- ☐ Visites de plateaux
- ☐ Autre(s) :

**Est-il possible de mettre en place des clauses de réversibilité aux contrats ?**

Utiliser les guides

Les guides proposés en téléchargement sont des introductions aux principales fonctionnalités des solutions technologiques. La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour la prise en main de ce sujet et pour disposer d’une base solide pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

Ce guide a pour principale vocation de faciliter l’appropriation d’une telle démarche par les acteurs du projet. Il représente le meilleur compromis entre une démarche standardisée et une démarche personnalisée de choix.

Un projet de choix et de mise en œuvre d’une solution s’appuie sur une démarche d’analyse, de compréhension et de modélisation des besoins. Chaque critère présenté se doit d’être qualifié, personnalisé et soumis à une évaluation comparative, au plus près des spécificités de l’entreprise.

En fonction de ces analyses, il sera possible de sélectionner et pondérer les critères du guide pour bâtir une grille d’évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture conduiront aux choix technologiques.

En résumé, un projet de choix et de mise en œuvre d’une application de gestion intégrée s’appuie sur une démarche d’analyse, de compréhension et de modélisation des métiers de l’entreprise et de leurs interactions : ce guide a pour principale vocation de faciliter l’appropriation d’une telle démarche.

Notations et classements d’offres

Les guides n’intègrent pas de notation, classement ou jugement de valeur sur les offres.

En matière de projet d’entreprise, tout classement universel est inadapté et faux : une offre est parfois plus adaptée que d’autres au contexte d’un projet ou d’une entreprise. Cette même offre sera peut-être moins adaptée que les autres pour un projet différent.

C’est en ce sens que les guides ont été conçus. Sélectionner et pondérer les critères du guide en fonction de chaque projet permet de bâtir une grille d’évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture orienteront les choix technologiques.

Il n’y a donc volontairement aucune note ni classement dans les documents, comme on peut en trouver dans les comparateurs d’appareils numériques, caméscopes, matériels électroménagers...

## Reprendre les textes des documents

La société guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale, à utiliser et reproduire lesdits documents pour son propre usage.

Nous vous invitons à citer les sources utilisées en faisant mention du nom [guidescomparatifs.com](https://www.guidescomparatifs.com).

La société guidescomparatifs.com est titulaire de droits d'auteur sur lesdits documents en application des articles L.111-1 et suivants du Code la Propriété intellectuelle.

La société guidescomparatifs.com se réserve néanmoins la possibilité de poursuivre sur le fondement de la contrefaçon de ses droits d'auteur toute personne physique ou morale utilisant ces documents dans le cadre de son activité à des fins commerciales (facturation de prestations de conseil sur la base des documents, vente de la réalisation d'un cahier des charges reprenant les documents guidescomparatifs.com...).

[illegible]