



Centre d'appels : améliorer la gestion de retours de prospection

SUCCESS STORY N° 11

⇒ ENJEUX :

- Valider les stratégies d'orientation des appels.
- Évaluer l'impact des différentes méthodes de prospection.
- Tester des variations dans les profils et horaires des téléconseillers.
- Obtenir des données pour analyser les retours clients.

⇒ SOLUTIONS :

- Un modèle de simulation acceptant en entrée une variété d'appels, paramétrés selon des statistiques fines.
- Plusieurs algorithmes proposés pour l'orientation des appels.

⇒ BÉNÉFICES :

- Validation d'un algorithme de redirection générique, et d'un spécifique aux campagnes de publicité.
- Aménagement des horaires et des groupes de compétences des téléconseillers.
- Validation de l'organisation en période de pics d'appels.

Banques, assurances, mutuelles interagissent beaucoup avec leur clients et adhérents via des appels téléphoniques. Du simple message enregistré à la conversation avec un consultant très qualifié, chaque interaction joue sur la satisfaction du client et la résolution positive et rapide de la demande soumise. C'est pourquoi les centres d'appels apprécient les améliorations qu'apporte une étude de simulation, la technique se prêtant fort bien à ces problématiques

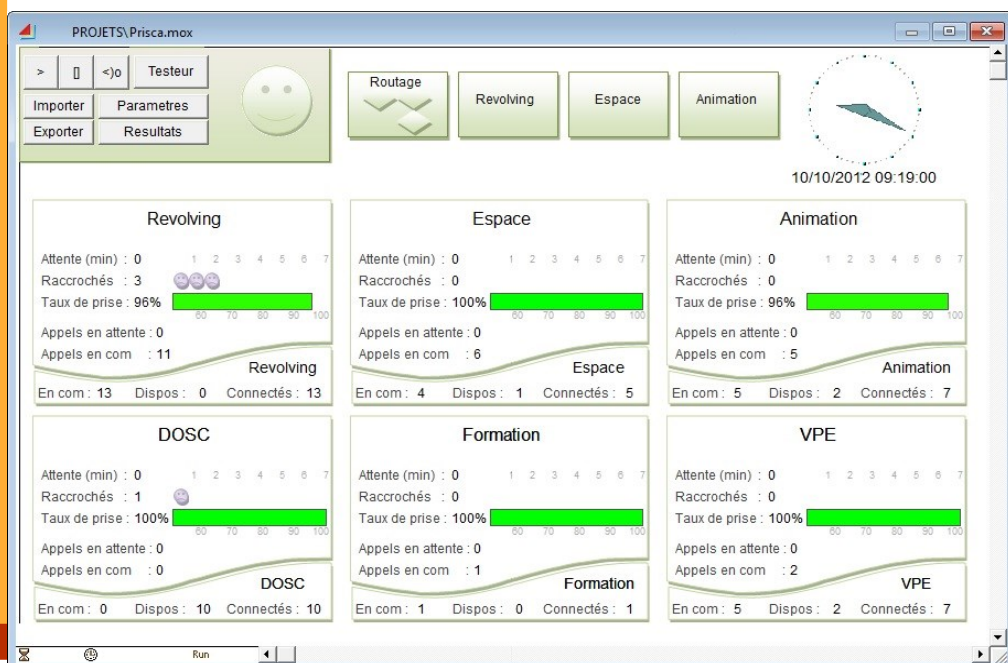
Cette compagnie d'assurance a choisi sur **1Point2** et **ExtendSim** pour optimiser la gestion de retours de prospection dans leur centre d'appel. Des sollicitations commerciales ont été faites à la fois par de la publicité classique dans un magazine, et par l'envoi d'un mailing (sous forme papier et courriel).

Aux habituelles demandes de renseignement s'ajoutent alors des retours par courriel, par téléphone -et ici même des coupon-réponse papier.

Les dates de mailing et de parution, combinées aux jours chômés, ont un fort impact sur les vagues de réponses attendues, et les arrivées d'appels/courriels dans le modèle en tiennent compte.

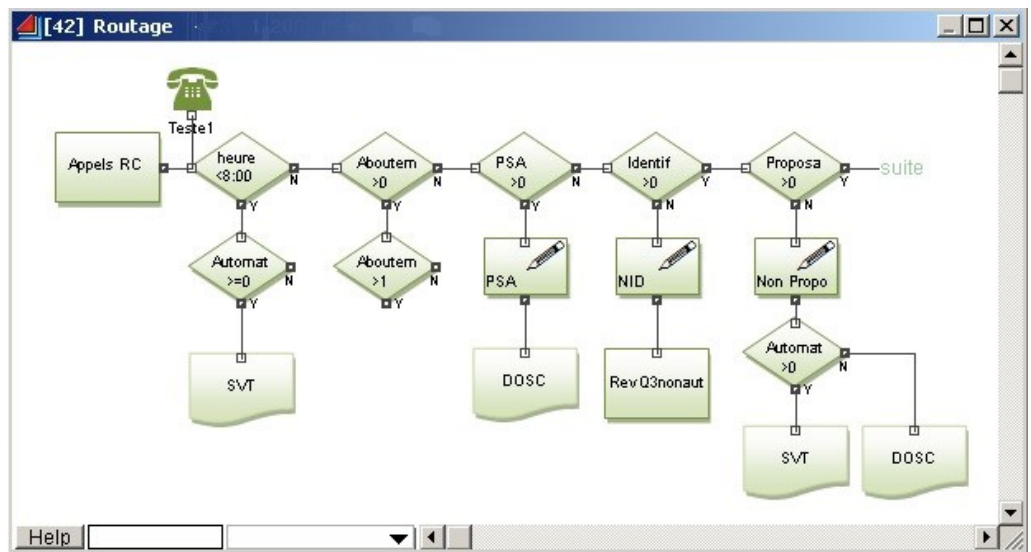
Pour tous les intrants, la simulation restitue des tableaux croisés sur leur type, date retour, l'enchaînement des opérations et l'offre proposée, afin d'analyser ces synthèses et comprendre les actions les plus efficaces.

Parallèlement, un programme de formation complémentaire des téléconseillers a pu être établi, certaines compétences s'étant révélées indispensables pour désengorger les appels entrants au moment des pics d'affluence.



Les arbres de décision servant pour les algorithmes d'orientation des appels ont pu être mis au cœur du modèle de simulation. Chaque appel intrant est qualifié par sa provenance (quelle sollicitation commerciale, ou demande spontanée), son heure, son type de demande, et d'éventuels autres renseignements sur le profil de l'appelant. Chaque appel est donc tracé individuellement, et s'il a fallu changer d'interlocuteur, on sait son parcours et ses attentes successives.

C'est aussi à ce niveau que sont notés les rappels qu'il faut faire dans un second temps ainsi que, quand cela est possible, ceux pour « rattrapper » les personnes ayant raccroché avant la prise.



La simulation est un des outils les plus puissants pour l'analyse des systèmes complexes, que les flux soient physiques ou virtuels. Les bénéfices dépassent souvent les objectifs initiaux. Elle permet de :

- ◆ **Comprendre** la dynamique du système. Combien de temps pour traiter un dossier de bout en bout ? Quelle durée d'attente pour chaque appel reçu ?
- ◆ **Anticiper** la charge du système et **vérifier** que les ressources affectées seront suffisantes. La simulation permet d'éviter des petites et des grosses erreurs.



1Point2

5 rue de la Poste
38170 Seyssinet-Pariset - France

Std: +33 4 76 27 77 85
Fax: +33 4 76 27 24 67
infos@lpoint2.com

**Pour en savoir plus,
visitez notre site :**

<http://www.lpoint2.com/>

Formée à la simulation de flux aux Etats-Unis et en France, l'équipe **1Point2** accompagne depuis 1987 l'entrée dans l'entreprise des techniques d'aide à la décision par des prestations d'études et de services, des logiciels, des formations, une assistance méthodologique.

1Point2 est distributeur exclusif d'ExtendSim en France, Belgique, Suisse, Italie, Espagne, Portugal et Grèce.

Guillaume LAGAILLARDE
glagailarde@lpoint2.com