

GESTION AUTOMATISÉE DE LA RELATION CLIENTS

CUSTOMER SELF SERVICE

Acticall est un groupe spécialisé dans la gestion de la relation client, dont le métier est de proposer une offre globale d'externalisation de plate-formes de relation client multi-canal en flux entrants et sortants.

Autour de ses centres de contacts en France et en off-shore (2300 postes de travail au total, répartis sur dix sites en France et un site au Maroc), le Groupe Acticall conseille et accompagne ses clients grands comptes dans la définition, la mise en place et le développement de leurs projets de relation client.

Depuis sa création en 1996, le positionnement du groupe sur le marché et sa valeur ajoutée est ceux d'un **Centre de Services**, avec une forte expertise métier et une vision industrielle, une stratégie technologique intégrée ainsi qu'un positionnement éthique et qualitatif fort.

En 2006, le groupe a traité plus de 38 millions de contacts clients pour un chiffre d'affaires de 72 millions d'euros.



LE GROUPE EST ORGANISÉ AUTOUR DE 6 PÔLES :

Service client, assistance et fidélisation

Gestion de projets de relation client, principalement en flux entrants : gestion de parcs clients, services consommateurs, programmes de fidélisation, traitement de la réclamation, prise de commande, service après-vente, assistance technique, cellule de crise.

Acquisition, vente

Gestion de projets de relation client, principalement en flux sortants : vente de produits et services, prise de rendez-vous, création de trafic, qualification de fichiers, relances, collecte de dons, welcome-call et vente additionnelle.

Monétique, bancaire

Gestion de prestations d'assistance téléphonique auprès des accepteurs et porteurs de cartes bancaires : centre d'appels Acquéreurs/Emetteurs, assistance cartes haut de gamme, activité sécurisée 24/24 et 7/7, assistance téléphonique terminaux de paiement.

Etudes, qualimétrie

Gestion de prestations de mesure de la satisfaction client.
Gestion de prestations de mesure de la qualité des centres de contacts (appels mystères, mails mystères).

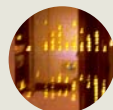
Ingénierie informatique et automatisation

Développement d'applications CRM sur-mesure permettant une gestion optimale de la relation client : historisation, échanges front/back-office, interconnexion des SI.
Stratégie d'automatisation dans le traitement des flux entrants et sortants : SVI complexes, appels sortants en synthèse vocale, reconnaissance vocale.

Formation

Gamme complète de formations pour les équipes opérationnelles et d'encadrement grâce à des méthodes pédagogiques innovantes : évaluation des compétences, formation à distance (e-learning), formation intra et inter-entreprise, séminaires.

LES ENJEUX POUR LES ENTREPRISES



1 La qualité de service	Répondre de la façon la plus adaptée et la plus satisfaisante aux besoins de leurs clients.
2 La fidélisation	Laisser la liberté à chaque client, en fonction de son âge et de ses besoins, de choisir le moment et le moyen de contact approprié : téléphone, e-mail, SMS, fax, courrier ou site internet.
3 Optimiser concrètement le capital client	Chaque contact avec le client a une valeur qu'il faut exploiter que ce soit en terme de connaissance, de fidélisation ou d'achat.
4 Améliorer la rentabilité	Diminuer et maîtriser le coût d'exploitation de la relation clients.
5 Maîtriser le processus de relation client	Être capable de suivre l'activité et de la mesurer en terme de qualité, de suivi budgétaire et de retour sur investissement.
6 Gérer les variations de flux	Absorber les pics d'appels (effet de saisonnalité, campagnes de communication ou crises) et maintenir la qualité.



LA GESTION AUTOMATISÉE : SIMPLIFIEZ-VOUS LA RELATION CLIENTS

- 1 Le centre automatisé Acticall : une solution globale**

Il s'adapte à tous les canaux de communication, il est capable d'échanger de l'information avec le client, il est disponible en permanence et peut à tout moment en fonction de la stratégie et des priorités de l'entreprise passer le relais à un télé-conseiller.
- 2 Le self-service améliore la satisfaction**

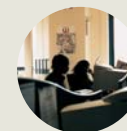
Dépassé le temps des simples FAQ et de l'annonce vocale interminable, le système interactif permet au client de se servir et de se gérer lui-même; il gagne du temps et obtient précisément l'information qu'il recherche. Toutes les études montrent qu'un service automatisé bien pensé obtient des taux records de satisfaction.
- 3 Une qualité permanente malgré de fortes variations des volumes**

Grand problème des centres d'appels, la variation de la qualité est ici nulle même dans un contexte de forte augmentation des volumes. Le centre automatisé permet une grande flexibilité tout en maintenant intacte les indicateurs de qualité.
- 4 Un levier important de réduction des coûts**

Beaucoup de contacts, malgré tout indispensables, sont à faible valeur ajoutée et sont donc aisément automatisables. L'économie de main d'œuvre, coût premier des centres de contacts, peut aller de 20 à 40%.
- 5 Une véritable dynamisation des flux**

La facilité d'accès et d'utilisation ainsi que la faiblesse du coût favorisent la croissance du trafic et des opérations.

AVANT DE LES TRAITER, ACTICALL GÈRE ET ABSORBE POUR VOUS LES FLUX TÉLÉPHONIQUES ET ÉLECTRONIQUES DE VOS CLIENTS



■ Collecte des flux téléphoniques et e-mails

- Partenaire d'opérateurs et interconnectée aux principaux réseaux du pays, Acticall, via sa plate-forme automatisée, prend en charge la relation avec l'opérateur et est capable de gérer et d'absorber des pics d'appels importants.
- Acticall offre la possibilité de mettre en place une solution personnalisée tant du point de vue technique qu'économique pour mieux s'adapter aux variations de vos besoins (saisonnalité, campagnes de communication, spots tv et radio, crises).
- Vous bénéficiez de tarifs de communication compétitifs et d'une offre de numéros gratuits, à coûts ou à revenus partagés.

■ Traitement des flux et routage

- Accueil (file d'attente) et analyse des flux : en fonction de la nature de l'appelant (profilage des contacts) et des options choisies par les entreprises, les contacts sont distribués suivant des critères quantitatifs (capacité d'absorption, débordements, etc.) et qualitatifs (compétences, niveau d'urgence, client VIP, etc.).
- Le centre de contact virtuel : les contacts sont alors distribués et routés vers le centre automatisé ou un centre d'appels dédié et disponible.

ACTICALL OFFRE TOUTE LA GAMME DE L'AUTOMATISATION DE LA RELATION CLIENTS

TRAITEMENT VOIX SVI

- SVI classique avec saisie sur les touches du téléphone (DTMF).
- Reconnaissance vocale.
- Synthèse vocale (text to speech).

TRAITEMENT ÉCRIT E-MAIL

- Analyse sémantique.
 - Traitement grâce à un logiciel expert.
- Possibilité de réponse semi-automatisée : proposition de réponses types modifiables avant envoi.

TRAITEMENT ÉCRIT SMS

- Réception / émission d'une information synthétique et précise.
- Sur n° court ou long.

TRAITEMENT ÉCRIT PAPIER (COURRIER / FAX / MONÉTIQUE)

- Numérisation des documents.
- LAD et vidéo codage.
- Gestion du système d'encaissements (chèques et Tip)

Partenariat avec
Xerox Business Service

Solution technologique globale, multi-canal, interactive et souple.



I / SVI

■ SVI DTMF (saisie des touches téléphoniques)

- Restitution d'informations simples.
- Appel de courte durée.
- Saisie simple.
 - Exemples
 - Saisie d'un code postal.
 - Arborescence peu complexe avec des choix limités.

■ Reconnaissance Vocale

- Utilisation très simple et intuitive : il suffit de se laisser guider et de prononcer un choix énoncé.
- Le système reconnaît les termes prononcés quels que soient l'accent ou l'intonation.

■ Synthèse Vocale (text to speech)

- Le système répond spécifiquement à une demande en récupérant l'information d'un SI et en la restituant vocalement via une voix de synthèse qui semble totalement naturelle.
- Solution extrêmement souple qui permet d'être réactif face à une situation donnée et de piloter l'application à distance.
 - Exemples d'applications
 - Optimisation de l'accueil téléphonique.
 - Consultation d'informations (horaires, compte, suivi d'une commande, etc.).
 - Routage intelligent en fonction de la demande du client.
 - Prise de commandes automatique.
 - Traitement de gros volumes : quizz média, messages spécifiques suite à une crise pour gérer des pics d'appels, enregistrement de coordonnées, etc.



2 / E-MAILS

■ Traitement des e-mails entrants

- Reconnaissance sémantique via un logiciel expert.
- Réponse écrite automatique ou semi-automatique (trame de réponse suggérée).

La qualité de service est améliorée : respect d'un temps de réponse, maîtrise de la cohérence de la réponse, orthographe correcte.

- Après une analyse du texte présent dans le sujet, dans le corps de l'e-mail ainsi que de l'adresse e-mail, le système est capable de le router vers le conseiller compétent.
- Le système met à disposition du conseiller une aide à la réponse lui proposant une ou plusieurs réponses possibles classées par ordre de pertinence ainsi que l'historique des échanges avec le client concerné.
- Le système permet d'avoir un suivi et une analyse précise des temps de réponse.

3 / SMS

■ Traitement des SMS entrants

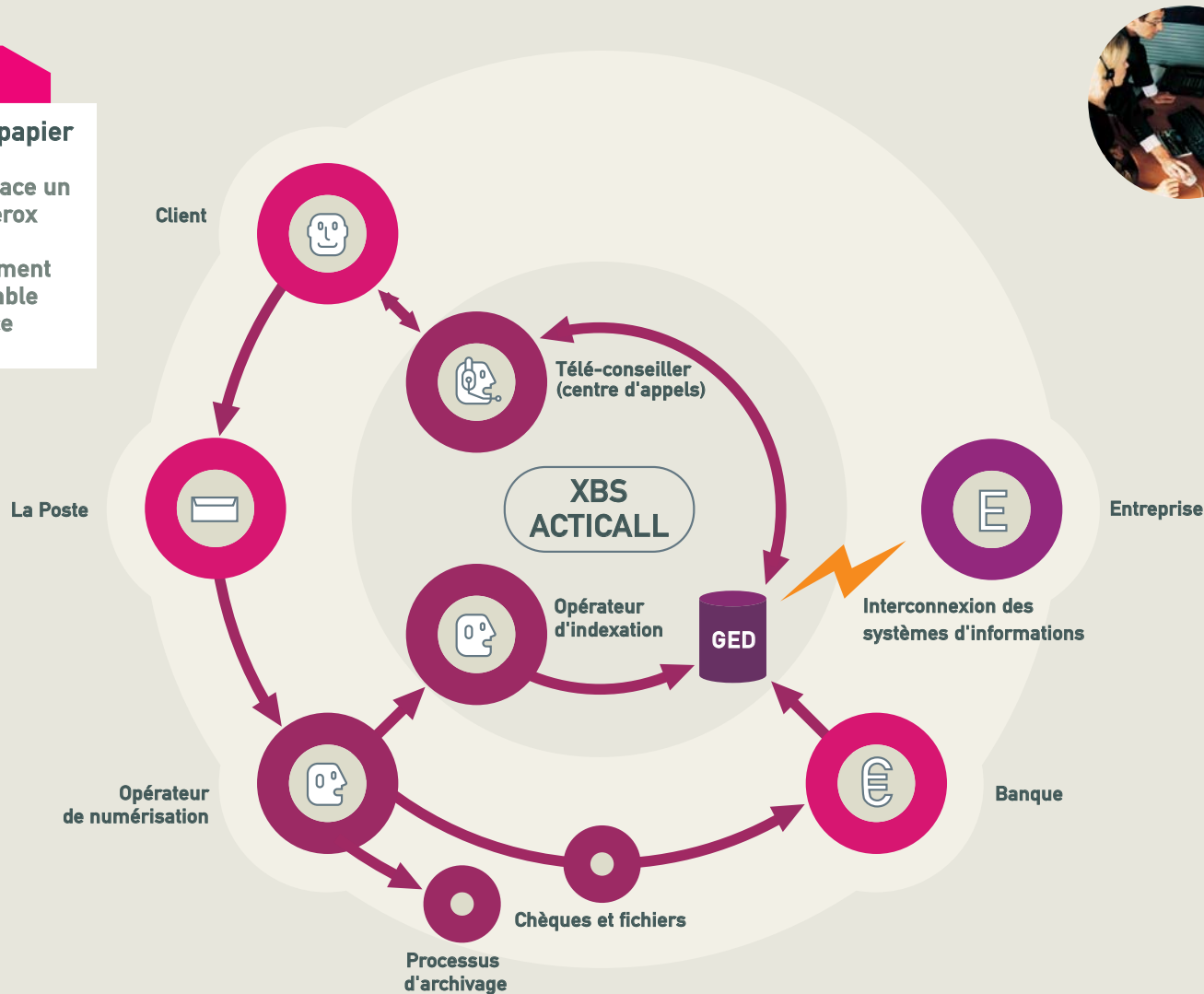
- La technologie SMS permet la réception et le traitement d'un ordre, d'une demande ou d'une information précise et synthétique.
- Le module SMS du centre d'automatisation d'Acticall permet la réception et le traitement de SMS sur des numéros courts ou longs.
- Le traitement du SMS peut être réalisé de manière automatique ou semi-automatique.
Le traitement automatique d'un SMS reçu est conditionné par la connaissance par le client ou prospect de la syntaxe à utiliser.
Le traitement peut alors être réalisé avec réponse immédiate sans notion de file d'attente.



4 / FLUX PAPIER COURRIER / MONÉTIQUE (CHÈQUES)

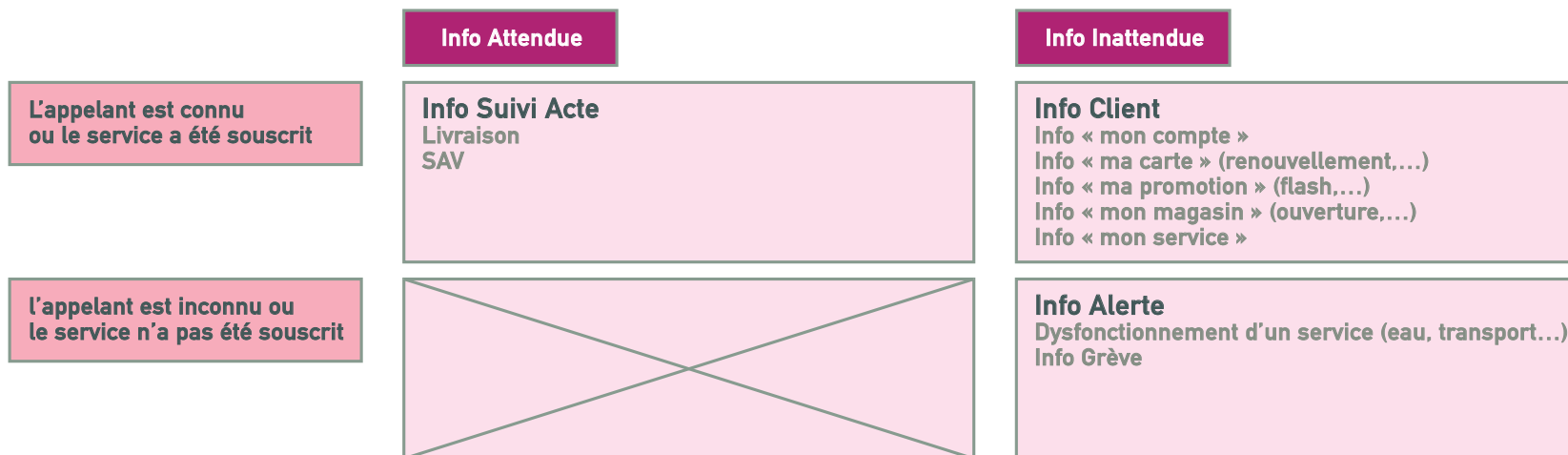
■ Traitement des flux papier

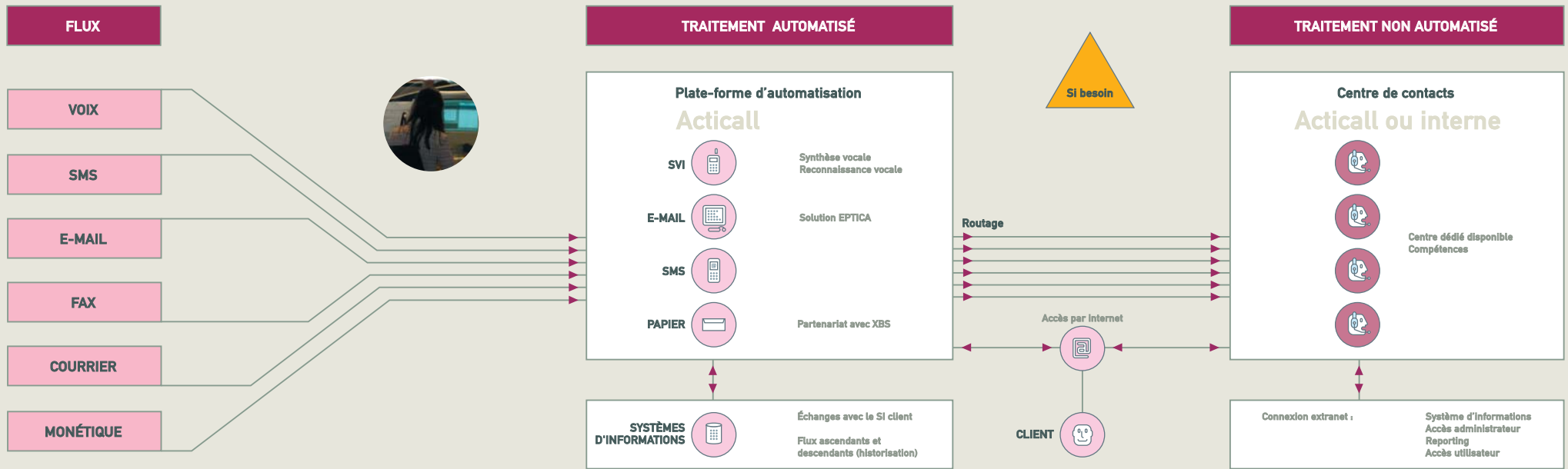
- Acticall a mis en place un partenariat avec Xerox Business Service afin d'assurer un traitement automatisé de l'ensemble de la chaîne Back office (papier et monétique).



ACTICALL VOUS PERMET DE GÉRER VOS CAMPAGNES DE CONTACTS SORTANTS SUIVANT UN MODE "TOUT AUTOMATIQUE"

- Plate-forme de contacts sortants multicanal : voix (synthèse vocale), e-mail, SMS, fax.
- Contact des clients en mode push :





4 MODULES DANS NOTRE OFFRE AUTOMATISATION

1 CONSEIL

- **Audit et analyse des flux.**
Cf document Téléservices
- **Hiérarchisation des flux.**
- **Canal et fonctionnalités à utiliser : choix des technologies.**
- **Test et simulation.**

2 INTÉGRATION

- **Définition de l'architecture du centre automatisé.**
- **Développement de la solution personnalisée avec logiciels adaptés.**

3 DÉPLOIEMENT

- **Déploiement physique de la solution dans notre centre.**
- **Hébergement des applications.**

4 GESTION & EXPLOITATION

- **Maintenance et suivi évolutif de la solution.**
- **Reporting : suivi des indicateurs de qualité et budgétaires.**
- **Adaptation et nouveaux services.**



CLIENTS

AIR FRANCE
AMERICAN EXPRESS
ANTARGAZ
APF
ARC
BANQUE DE FRANCE
BNP PARIBAS
CAISSE NATIONALE DES CAISSES D'ÉPARGNE
CANAL +
CARREFOUR
CITROËN
DISNEY
EDF
EDITIONS ATLAS
FINAREF
GAZ DE FRANCE
GENERAL MILLS
GIE CARTES BANCAIRES
HSBC FRANCE
INCA (CANCER INFO SERVICE)

INPES (TABAC INFO SERVICE)
KONICA MINOLTA
KIABI
MICHELIN
MINISTÈRE DE LA SANTÉ
NATIXIS BANQUES POPULAIRES
NRJ
OPÉRA NATIONAL DE PARIS
ORANGE
RATP
SAMSUNG
SFR
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
SOFINCO
TELEGATE 118 000
T-ONLINE FRANCE
TOTAL
TOYOTA
UNICEF

TOUR LA VILLETTE
6 RUE EMILE REYNAUD
75916 PARIS CEDEX 19

TEL +33 (0)1 53 56 70 00
FAX +33 (0)1 53 56 70 01
EMAIL CONTACT@ACTICALL.COM
WEB WWW.ACTICALL.COM

