



ACTEL

du centre d'appels à la fidélisation clients

*Disposer d'un **Service Client professionnel** est un axe stratégique majeur pour bon nombre d'entreprises et de services publics, au service de cibles BtoC, BtoB, professionnelles et professions libérales. A l'heure du BPO* cette expertise peut être avantageusement externalisée chez un **spécialiste** de centre d'appels. Celui-ci dispose en effet de l'organisation, des process, des ressources humaines et technologiques pour assurer ces prestations de façon industrialisée, tout en garantissant de travailler selon les meilleures pratiques du CRM**.*

engagements et vision métier

Cette prestation de relation à distance est un vecteur majeur de fidélisation client.

L'obtention de cette fidélisation est très sensible à la qualité de la prestation du Service Client :

- ▶ joignabilité et réactivité,
- ▶ écoute et **entretiens concernés**,
- ▶ réponse adaptée et respect de l'interlocuteur,
- ▶ respect des engagements pris,
- ▶... et bien sûr, respect et maintien des KPI jour après jour.

Cette prestation consiste principalement dans le traitement d'appels entrants, mais également dans celui d'e-mails entrants et de chat. Les réponses se font généralement avec le média d'origine. Toutefois, nous pouvons, selon les besoins, réaliser également des appels sortants, des envois de courriers et courriels ainsi que la consultation et la mise à jour d'applicatifs de nos clients.

ACTEL réalise ces différentes prestations dans ses propres locaux, dans ceux de ses clients, ou encore en créant un site de toute pièce. Elles peuvent concerner de quelques postes de travail à une cinquantaine.

La grande majorité de ces opérations relèvent d'une décision stratégique, impliquant un partenariat sur le long terme assorti de contrats renouvelables d'un minimum de 3 ans.

ACTEL répond à des cahiers des charges définissant précisément l'existant, les raisons de l'externalisation et les objectifs assignés à ce projet. Nous rédigeons une réponse détaillée où se trouvent présentées nos modalités de travail par grandes phases du projet, nos recommandations et une étude financière complète sur 3 ans.

ressources techniques et outils

Notre équipement technologique et le savoir-faire de notre équipe informatique sont des atouts forts qui contribuent au succès des projets de nos clients.

Notre environnement technologique est adapté à notre métier. Il assure performance de traitement, contrôle qualité des livrables, reporting réguliers et sécurité des données :

- ▶ Hermès de VOCALCOM pour les missions de télémarketing et de téléservices,
- ▶ Suite ASKIA pour les missions d'Études et d'Enquêtes,
- ▶ bases de données sous MS-SQL Server
- ▶ 120 positions équipées de PC DELL dernière génération et d'écrans plats 17' et 24'
- ▶ Accès internet sécurisés (SDSL 2Mbps),
- ▶ Serveurs virtualisés de dernière génération (HP Proliant DL 380-G6),
- ▶ LAN 100baseT - catégorie 5E, switch HP de 1Gbps redondant et sécurisé,
- ▶ connexion sécurisée avec le SI client via tunnel VPN
- ▶ développement de processus de traitement et/ou d'échanges personnalisés (extranet, web services, procédures stockées...)

paroles de clients

Elisabeth Léon-Le Moulec,
Responsable Coordination Relations Clients /Butagaz

ACTEL réalise pour Butagaz la gestion externalisée de notre Service Clients National, par téléphone, email et maintenant également par "Chat". Après 4 ans de partenariat, nous avons pu apprécier le professionnalisme et le dynamisme d'une équipe sympathique, très "souriante" avec nos clients et toujours disponible. Nous sommes satisfaits de cette collaboration et c'est pour cela que nous avons décidé de renouveler pour trois ans notre contrat à partir de janvier 2012.

Christophe BITNER,
Directeur des Opérations, ING Direct*.

Ce que je trouve le plus appréciable chez ACTEL, est sans aucun doute sa réactivité et sa flexibilité, tout en conservant un niveau de qualité supérieure à ce à quoi nous étions habitués. Ces qualités sont clés pour un client comme ING Direct, souvent confronté à des évolutions inattendues d'activité. Avoir à ces cotés un partenaire comme ACTEL est très rassurant pour un Responsable de la Relation client, car nous savons que nous pouvons compter sur eux dans toutes les circonstances. D'autre part ces qualités sont rares dans ce secteur d'activité.

** (Jusqu'en avril 2011)*



ACTEL est membre de l'AFRC

principales missions

- externalisation de services clients existants,
- création de services clients,
- gestion de débordements de services clients,
- gestion de crise,
- service d'inscription/réservation.

collaborer en toute confiance

Nos clients sont chez eux, chez nous ! À tout moment, ils peuvent venir constater par eux-mêmes la façon dont nous gérons les missions qu'ils nous confient et vivre ainsi la réalité concrète des opérations.

Ils peuvent également demander à écouter de chez eux et à notre insu, tous les téléconseillers travaillant sur leurs campagnes. De nôtre côté, nous ne leur demandons qu'une chose : nous transmettre précisément et rapidement les éléments dont nous avons besoin, valider les livrables que nous leur soumettons et nous faire un retour factuel sur la qualité et la conformité de ces livrables.

quelques références :

Butagaz, Speedy,
1855.com, ING Direct,
La Poste, LeasePlan

actel
créateur de proximité