

# Les call centers parviennent à maturité



GUY  
WOSTROWSKI  
GIE Annemarval  
Crédit mutuel

*De plus en plus intelligentes, les plates-formes téléphoniques deviennent aussi de véritables centres de profit. L'exemple du GIE Annemarval au Crédit mutuel.*

**A**utrefois centre de coûts, la mise en place d'une plate-forme téléphonique s'inscrit de plus en plus dans une logique de rationalisation en vue de générer des gains de productivité.

La plate-forme du GIE Annemarval, opérationnelle depuis 1998, a été conçue dans cet esprit. Elle enregistre les appels sortants de trois groupes régionaux du Crédit mutuel (Annecy, Marseille et Valence) et permet de mutualiser les dépenses. Le centre consacre 90 % de son activité à la prise de rendez-vous pour le compte des forces commerciales des trois entités régionales. Les commerciaux peuvent alors se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée. Tandis que les premières prises de contacts issues de la plate-forme permettent de générer des ventes additionnelles de produits. Enfin, le centre consacre une partie de son activité à la vente de produits simples de banque ou d'assurance.

Si la tendance est à la rationalisation des centres d'appels, la volonté de privilégier la valeur ajoutée du métier est toujours à l'ordre du jour. L'intervention des *call centers* permet de décharger le commercial de tout le travail amont de la vente et le libère pour privilégier le conseil, la gestion de portefeuille et la vente.

Le centre du GIE Annemarval a choisi la solution logicielle de l'éditeur Easyphone et compte 32 positions. Cette taille relativement moyenne se justifie par le fait que la plate-forme est destinée uniquement à la gestion des appels sortants.

La plate-forme fonctionne en mode

prédictif, un mode de numérotation automatique des appels très performant : les appels sont lancés par un automate dont le logiciel prend en compte aussi bien les compétences des opérateurs ou le type de campagne marketing que les caractéristiques du réseau téléphonique, permettant ainsi de détecter les appels inutiles. Si au décroché un répondeur ou un fax se déclenchent, le logiciel le détecte et rejette automatiquement l'appel. Une fois l'agent connecté, le script se déroule automatiquement. Cette solution permet ainsi de privilégier les ressources du centre en leur permettant de se concentrer sur l'essence même de leur mission : la qualité du contact avec les clients.

Pour les six premiers mois d'activité et de montée en charge, la productivité de la plate-forme du GIE Annemarval est satisfaisante. Dans une journée de 5 heures (12 heures - 14 heures - 17 heures 30 - 20 heures 30), nous arrivons avec dix

« En une journée, nous récoltons 800 contacts utiles et 300 rendez-vous. »

agents à traiter une moyenne de 1 500 cibles et concrétiser 800 contacts utiles et environ 300 rendez-vous.

Par ailleurs, le logiciel de supervision en temps réel de l'activité des agents et des campagnes d'Easyphone, EASYwatch, est relié au logiciel d'agenda des chargés de clientèle et permet de prendre les rendez-vous en temps réel.

Cette expérience nous donne la conviction que le *call center* s'insère parfaitement dans le système de distribution bancaire : les différents canaux de vente sont optimisés, se complètent sans se concurrencer et évitent le risque de désintermédiation. ●