



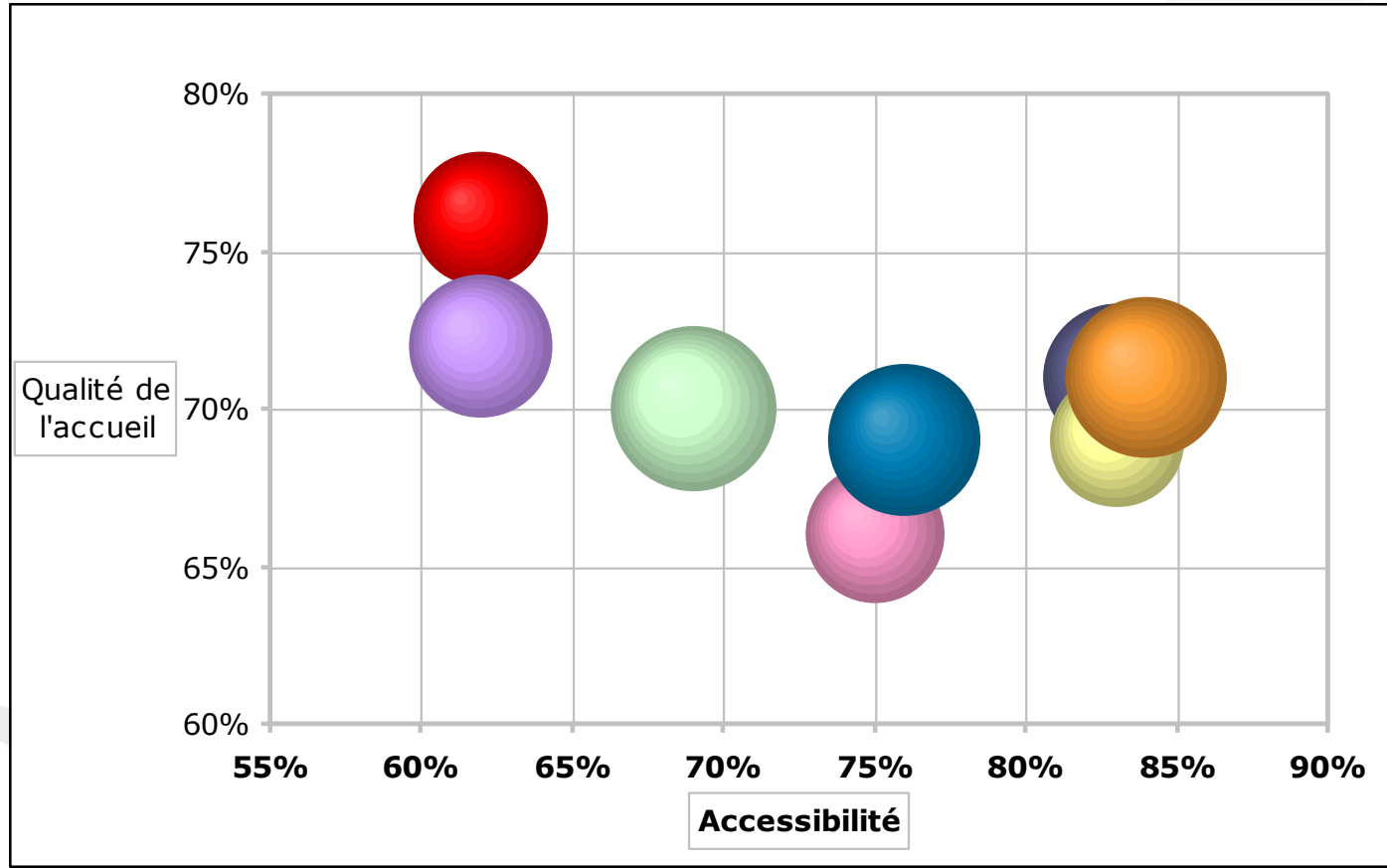
Chantier accueil Téléphonique

CCE 30 juin 2010



L'accueil devient un handicap majeur

Résultats nationaux enquêtes appels mystères : horaires favorables, mois de novembre 2009 doux et succédant à la reprise du chauffage



Certains de nos concurrents avancent ...

- **Elm Leblanc** : centre service consommateurs 0 800 du lundi au vendredi 7h-21h et samedi 8h-18h
- **Iserba** : 0 800 pour les dépannages : plateau ouvert de 8h à 18h du lundi au jeudi et le vendredi de 8h à 16h30
- **Serv'elite De Dietrich** : 0 800 de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30 du lundi au vendredi et le samedi en hiver
- **Proxitherm** : 0 800 (parfois n° locaux) : plateau ouvert de 9h à 19h du lundi au vendredi

Concurrents sans plateau téléphonique :

- **Cham** : n° local d'agence avec horaires d'ouverture restreints
- **Confogaz / Thermogaz** : 1 n° en 04 du lundi au vendredi de 8h à 17h30 et 8h16h le samedi (hors horaires : astreinte + traitements des messages téléphoniques)
- **Technigaz** : numéros locaux conservés + n° 0800 pour être orienté vers son agence. Accueil du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30
- **Courteille** : n° local + possibilité d'être appelé en entrant son numéro sur le site internet via un service pages jaunes gratuit
- **Proxiserve** : n° local agence avec horaires d'ouverture restreints

État des lieux



A) Un matériel divers en agences

- Recensement fait
- Pas d'unicité de matériel d'une région à une autre voire d'une agence à une autre : en cours d'évolution
Performances diverses des autocoms d'une agence à une autre
- Pas de protocoles dans la gestion de la prise d'appel au niveau de l'autocom et des secrétaires

B) Des causes d'appels regroupées

Données prises sur l'agence de Bourgouin Jallieu en 2006

25% **dépannage** sous contrat,

21% changement ou annulation de **rendez-vous**,

10% **renseignement divers**,

7%, renseignement pièce à changer,

6% entretien sous contrat

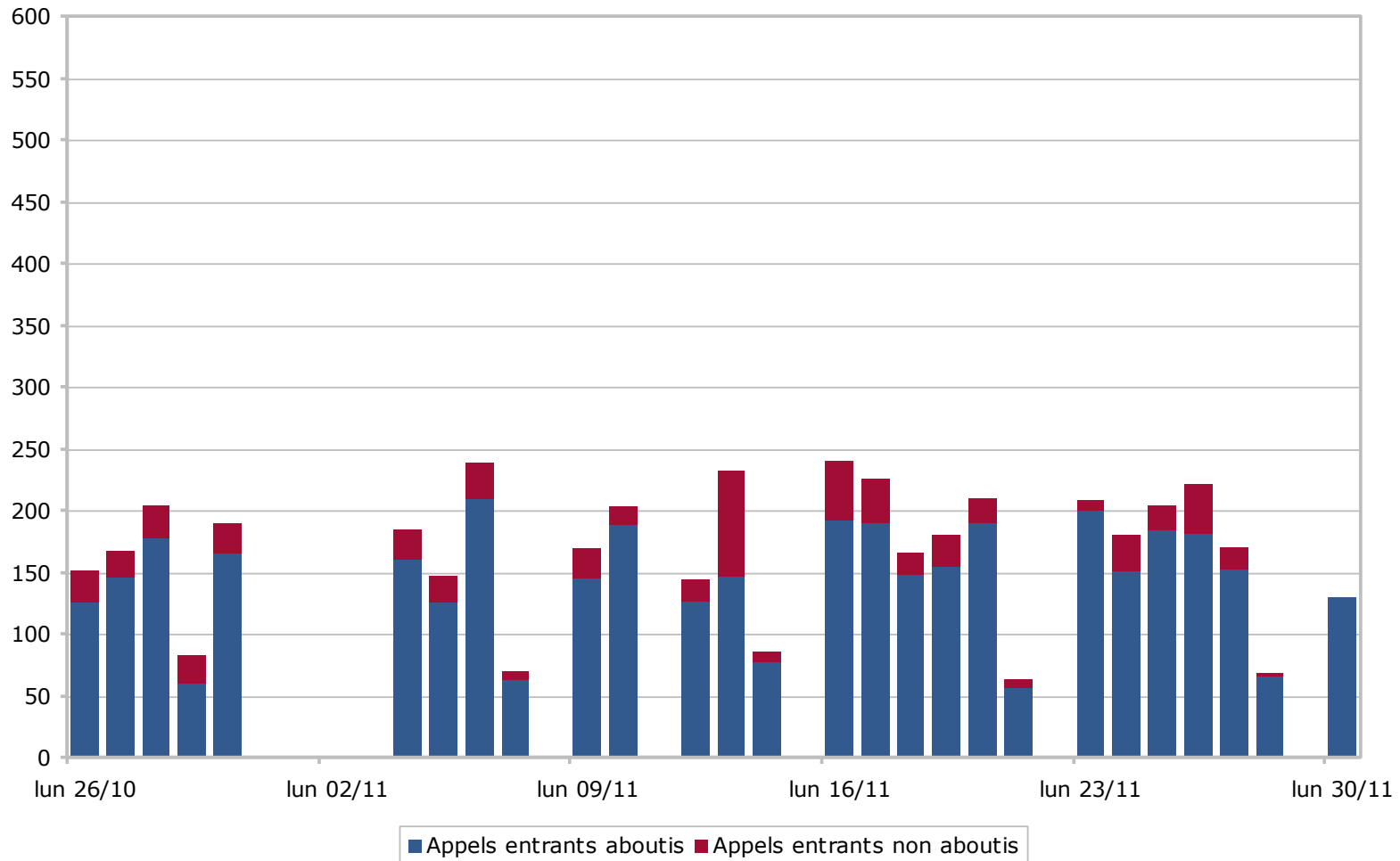
5% dépannage hors contrat.

D) Une volumétrie difficile à appréhender

- Principal problème : très peu de données, éparses, qui obligent à faire des calculs incertains
- Selon les modèles d'extrapolation des mesures disponibles, on estime la volumétrie à 0,7% des clients par jour en période creuse et 2% en période chargée
- Soit un total France entre **2 et 3 millions d'appels par an** avec un coefficient de saisonnalité de 3.
- Ces estimations demandent à être confirmées par des mesures

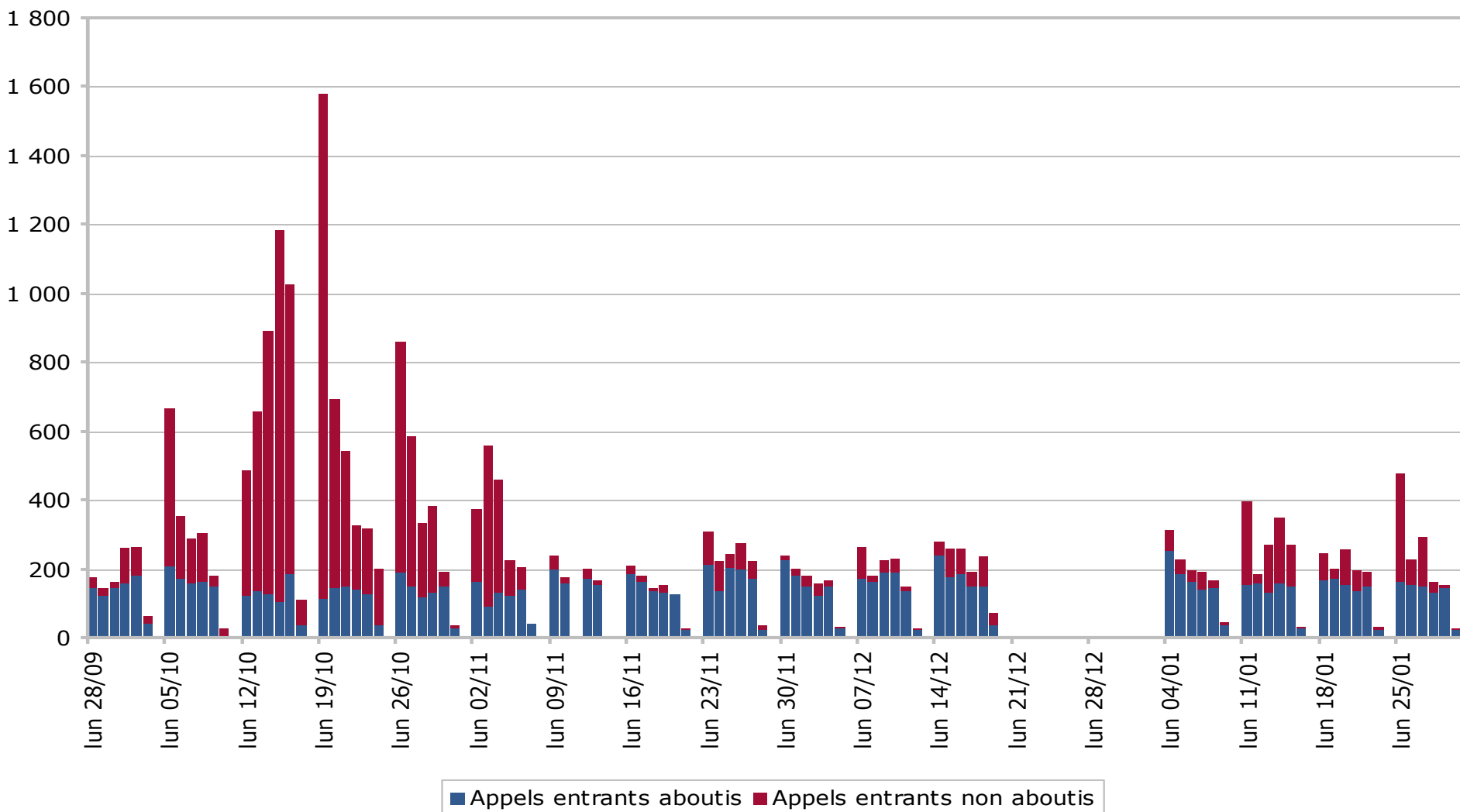
D) Exemple : Nantes 26/10 au 30/11/09

Total appels Agence Nantes - du 26/10/09 au 30/11/09



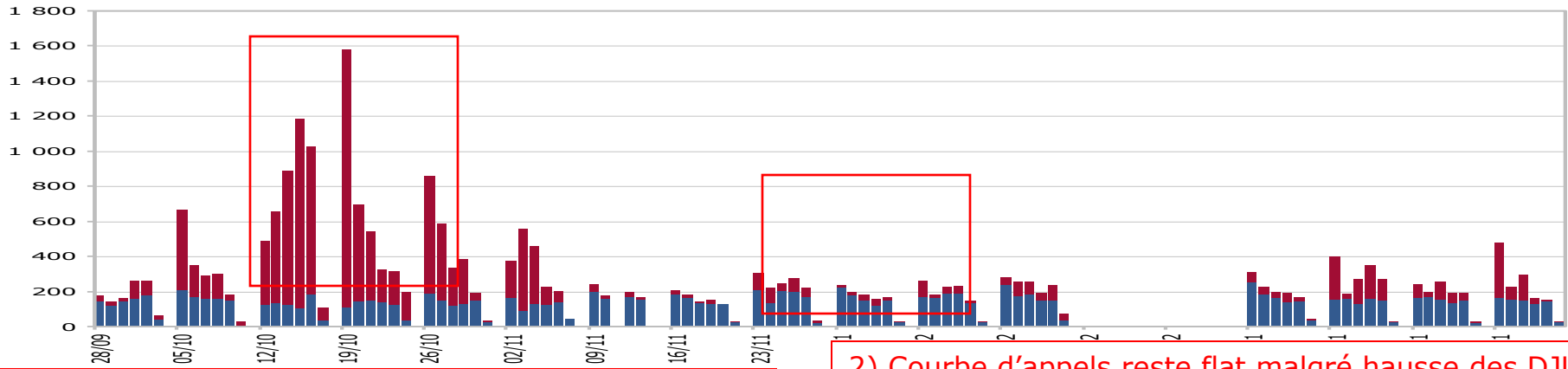
D) Exemple : Nancy Pulnoy sept-dec 2009

Total appels Agence Nancy Pulnoy - du 28/09/09 au 31/01/10



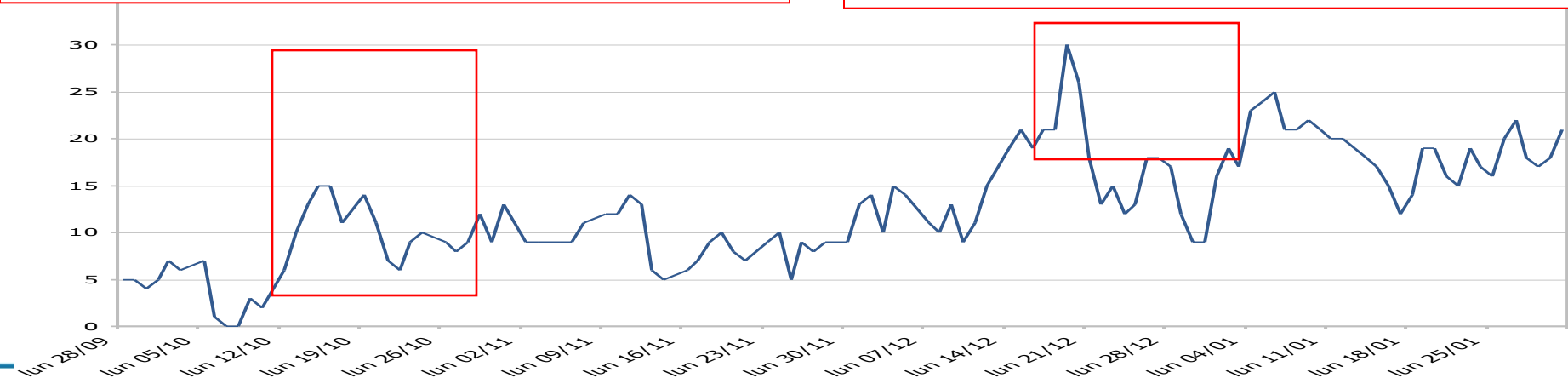
D) Nancy Pulnoy sept-dec 2009 et DJU

Total appels Agence Nancy Pulnoy - du 28/09/09 au 31/01/10



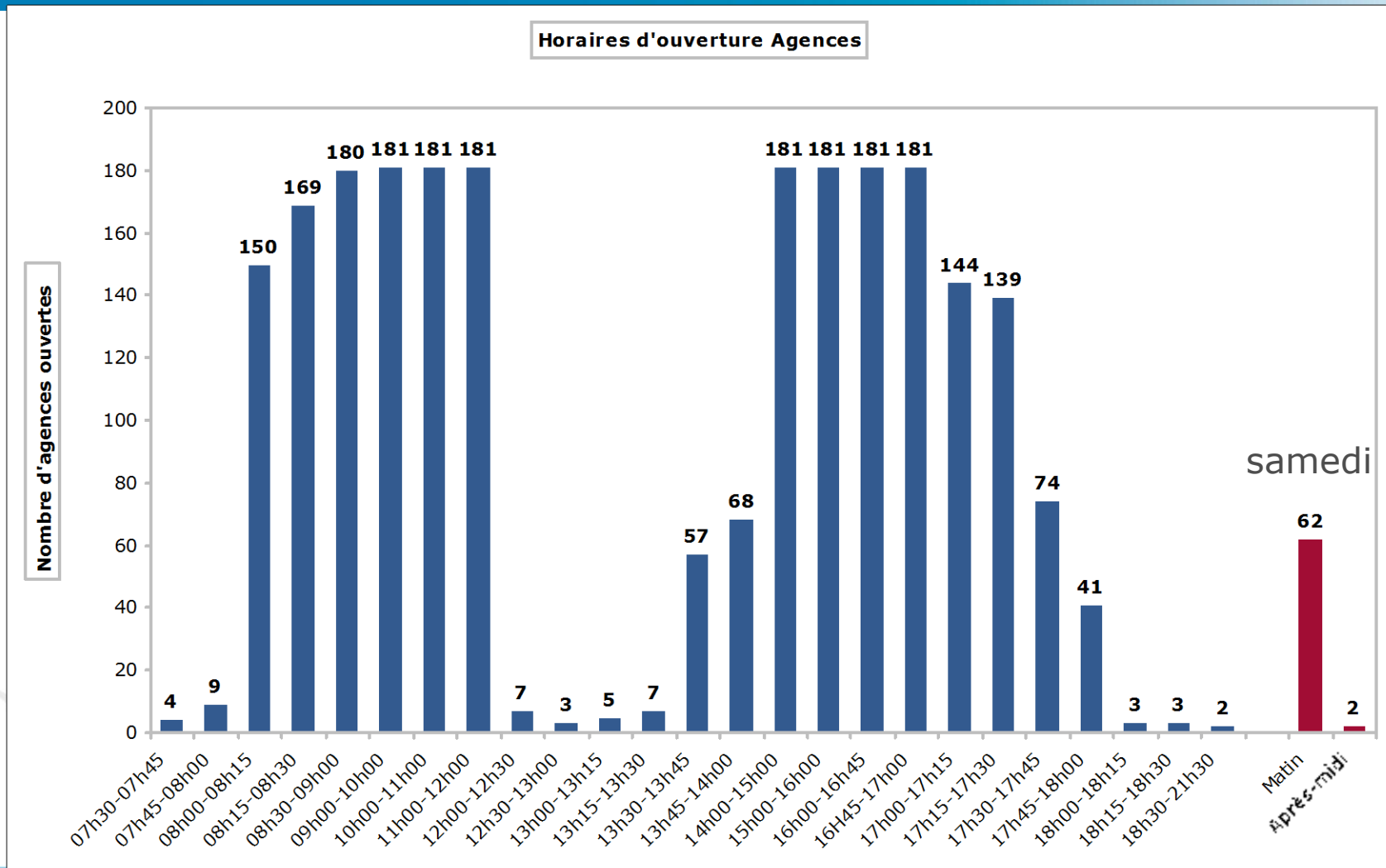
1) Corrélation positive entre la courbe des DJU et notre courbe d'appels : hausse brusque provoque hausse brusque des appels : 597 appels/jour

2) Courbe d'appels reste flat malgré hausse des DJU : montre que lorsque saison lancée, l'agence fonctionne et si interventions d'entretien, dépannage et de MES ont été bien faites, courbe d'appels n'augmente pas.



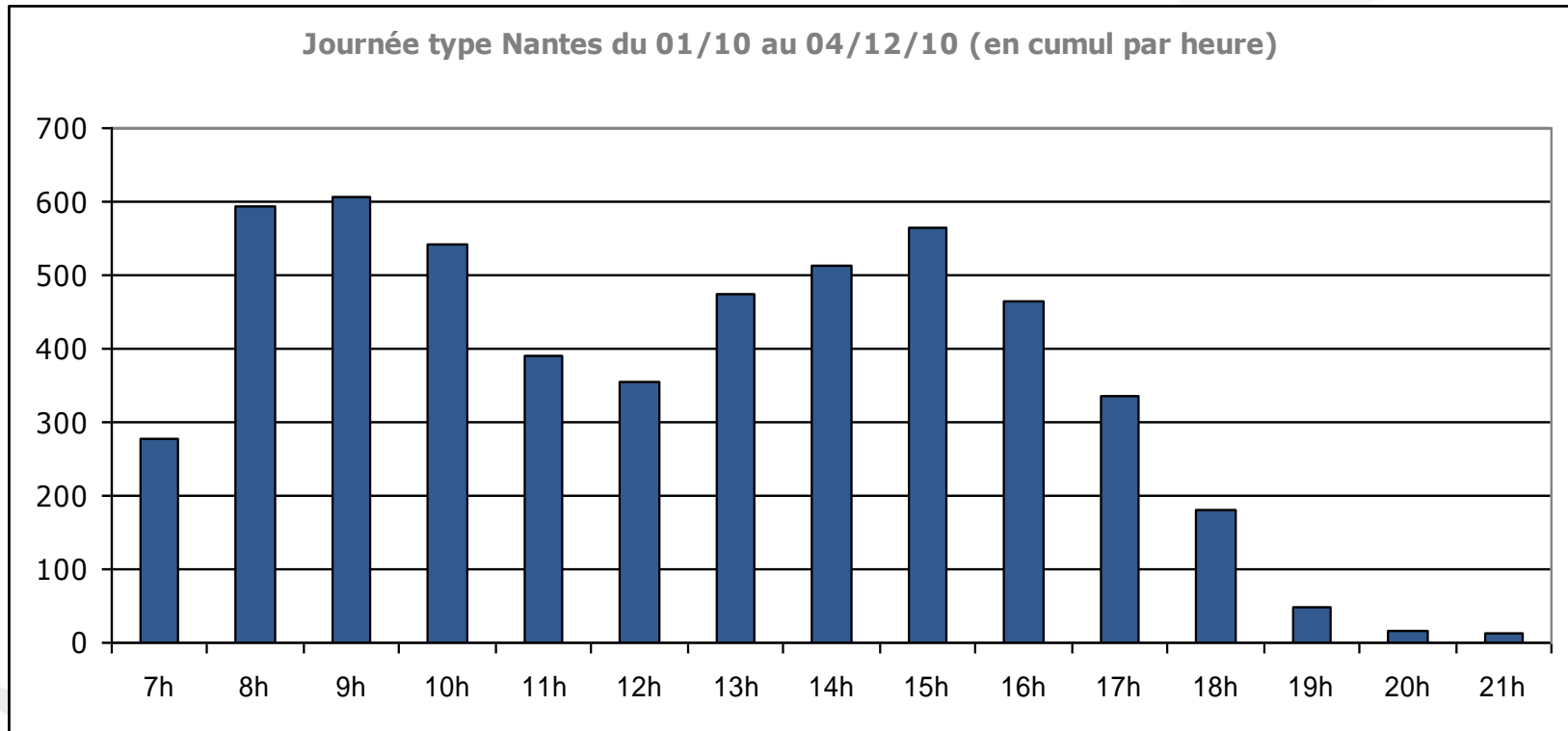
3) Baisse des appels entrants aboutis en période de reprise : stress, clients énervés d'attendre .. Cercle vicieux

E) Des plages d'ouverture étroites



E) Exemple de besoin : journée type Nantes

Du 01/10/09 au 04/12/09 : pics horaires en matinée et début d'après midi



EN RESUME

- Un matériel téléphonique hétérogène
- 3/4 des appels ont 6 causes
- Une forte saisonnalité
- Des plages d'ouvertures trop étroites

Choix d'une orientation



Orientation proposée : 2 principes

Un plateau central unique externe en appui des agences

Maintien des numéros locaux des agences, signe de proximité

Orientation proposée : 2 axes

- Pendant les horaires d'ouverture, l'accueil central traite les appels hors urgence sans valeur ajoutée locale (exemple : confirmation annulation de RV entretien)

Le traitement séparé des RV visites d'entretien nécessite une sélection des motifs d'appels (SVI) à l'entrée et d'équiper le plateau central de Gazelle

- Hors plages d'ouverture, l'accueil central prend tous les appels et joue pour les urgences le rôle d'un super répondeur qui classe les appels et les transmet à l'agence pour qu'ils soient traités dès l'ouverture.

Autres fonctions possible d'un plateau central

On pourra lisser la charge par des appels sortants :

- Relance factures en retard de paiement
- Démarchage marketing
- Relance de devis
- Etc ...

La méthode proposée



Passer par une phase pilote

- ➔ Viser deux pilotes, chacun sur un secteur, dans 2 régions différentes (T1 & T5)
- ➔ Solution technique retenue dans phase de pilote
 - Conserver les lignes et les abonnements actuels,
 - Les autocoms d'agences basculent les appels vers le plateau selon la nature de l'appel (horaire et sélection)
- ➔ Faire participer les 2 DOS en amont à la conception détaillée
- ➔ Expérimentation en fin d'année pour un déploiement possible à partir de fin 2011