



SOMMAIRE

Notes en vrac
p.2

Éditorial
p.3

Notification
d'urgence :
et si vous pouviez
sauver des vies?
p.4

L'implantation
d'un système de
composition
automatique
p.8

Les
bouversements
technologiques
et leurs impacts
p.10

La planification
stratégique des
effectifs, version
2009
p. 14

La valse des codes
régionaux touche
encore le 450
et le 514
p. 16

La fraude
téléphonique
est de retour :
protégez-vous!
p. 18

Dans ce numéro :

GESTION

*Notification d'urgence :
et si vous pouviez sauver des vies?*

TENDANCES

*Les bouleversements
technologiques et
leurs impacts*

CENTRES DE CONTACTS

*La planification stratégique
des effectifs, version 2009*

*L'implantation d'un système
de composition automatique*



À NE PAS

manquer

**La valse des codes régionaux
touche encore le 450 et le 514**

**La fraude téléphonique est de retour :
protégez-vous!**

Une fusion Bell-TELUS?

TELUS lance un service télé dans l'Ouest

TELUS, dont le territoire traditionnel est constitué de l'Alberta et de la Colombie-Britannique a lancé un nouveau service de télévision par satellite, lui permettant ainsi d'offrir des forfaits combinant ligne téléphonique, Internet, cellulaire et service télé.

En fait, TELUS va tout simplement revendre le service Bell ExpressVu sous sa propre marque. Bell va également continuer à vendre son service ExpressVu dans les provinces de l'Ouest.

LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE des effectifs, version 2009

MARIE-HÉLÈNE SAVARD

Marie-Hélène Savard est une experte-conseil en planification des effectifs pour les centres de contacts. Consultante indépendante, en 2007, elle fonde sa firme, LOEM Consultation. Marie-Hélène est membre de la Communauté des consultants. Elle signe ici une chronique régulière sur ce sujet. Vous pouvez la joindre au 450 646-2010, poste 300 ou à marieh@loemconsultation.com.

Qui n'a jamais entendu cet adage? La planification des effectifs est un mélange entre l'art et la science. À première vue, ce n'est ni de l'art, ni de la science, mais lorsque nous nous arrêtons vraiment pour y penser, la planification stratégique est une science, une science mathématique et un art, l'art de la précision, l'art de bien appliquer les règles et de faire en sorte que ce soit une expertise unique. Une expertise qui gagne à être connue.

La planification des effectifs est la notion de base la plus importante en centres de contacts qui permet de respecter les budgets et d'atteindre les objectifs corporatifs. Grâce à celle-ci, le gestionnaire peut mesurer exactement le nombre de ressources que les CCC doivent avoir pour répondre aux contacts, incluant les activités hors-contacts et les exceptions (maladie, vacances, congé). Le coût des ressources en centre de contacts correspond à au moins 70 % des coûts totaux du centre de contacts. La planification des effectifs devient une science utilisée avec art afin d'assurer l'atteinte des objectifs selon des calculs éprouvés.

Il y a deux types de planification stratégique, la planification linéaire et la planification en multi-compétence, laquelle utilisez-vous?

Les centres de contacts qui utilisent une planification stratégique procèdent généralement par une planification linéaire. On entend par linéaire une planification simplifiée : plusieurs compétences regroupées dans un seul service. Nous prenons alors le volume d'appels total pour toutes les compétences et nous associons le tout au nombre d'agents disponibles dans ce service. L'écart entre les requis et les disponibles en est la résultante et permet de déterminer l'embauche et de prendre des actions pour les mois futurs.

Mais qu'advient-il de la multi-compétence? Pratiquement tous les systèmes téléphoniques, et notamment ceux de Cisco (UCCE & UCCX), d'Avaya et de Nortel (CCMS) permettent l'acheminement par compétences. Certains offrent même l'intégration des courriels et des télécopies aux systèmes téléphoniques. Alors, si le système téléphonique permet une répartition des types d'appels et des compétences, la planification des

effectifs doit également le faire. **C'est ce qu'on appelle l'ART.**

Nous sommes à l'aire du MQA (*multi-queue-assignment*/multi-compétence). Les agents de centres de contacts sont de plus en plus compétents et de plus en plus performants. Afin de maximiser les ressources et de réduire les coûts, le MQA s'avère la solution idéale. Alors comment faire une planification des effectifs optimale en multi-compétence permettant un reflet exact de l'acheminement des appels? **C'est que qu'on appelle la SCIENCE.**

Tout d'abord, nous devons arrêter de penser de façon linéaire et tenter de reproduire le plus intégralement possible le DAA.

Le volume de contacts (par compétence) doit être la base de calcul, mais sans fusion. Il faut donc répartir la planification par compétence. Pour ce faire, nous devons prendre chacune des compétences individuellement et les regrouper dans un même fichier et en dégager un pourcentage de contacts par compétence pour un total de 100% dans le service. Par la suite, la même procédure doit être faite avec les agents en déterminant un pourcentage de temps passé sur chaque compétence par agent par mois selon l'historique. Ce pourcentage doit faire partie intégrante du processus de planification mensuelle. Les rapports peuvent être générés à partir de votre système téléphonique par agent et également à partir de votre outil de gestion des effectifs (WFM / *Work Force Management*) selon votre outil et les modules que vous utilisez.

Il est également conseillé de faire une macro-commande ou un tableau croisé dynamique afin de pouvoir actualiser les données d'agents de façon mensuelle sans avoir à reproduire le même rapport, ceci permet également d'avoir un portrait réel de la situation rapidement.

Par la suite, ce processus devra également être fait de la même façon pour le calendrier de vacances annuelles afin d'assurer la pérennité du service sur chaque compétence lors d'absence, de congés ou de vacances.

Il va sans dire que la planification MQA n'est pas chose facile à produire puisque nous multiplions et raffinons les méthodes de calcul afin de reproduire ce qui se passera dans la prochaine année. Mais en 2009, nous sommes rendus à ce stade et si nous voulons que les équipes de planification conservent leur expertise et leur rôle conseil, il est donc primordial de procéder à une modification de vos façons de faire afin d'être en mesure de prévoir et de planifier en fonction de l'acheminement des contacts de votre organisation. Essayez-le et vous verrez ce que c'est que d'être en contrôle des résultats!