

## LA TÉLÉPHONIE SUR IP, UNE VÉRITABLE PLUS VALUE POUR VOTRE CENTRE D'APPELS

Animateur de la journée : Saïd El Ketrani, Directeur Général, ILEXIA

8.30 - 9.00 Accueil des participants

9.00 - 10.30 Les centres de contacts : topologies et composants

Les différentes architectures possibles des centres de contact en ToIP

- Les solutions basées sur IP PBX
- Les solutions externalisées par des opérateurs de services

Les composants

- Les serveurs d'appels
- Les systèmes de distribution
- Les serveurs CTI
- Les serveurs SVI
- Les serveurs d'enregistrement
- Les solutions d'encryptions

Quelques exemples d'applications métiers

L'apport de SIP dans les centres de contacts : actuel et à venir.

- Les évolutions du CTI
  - SIP/CSTA
  - SIP et les extensions de contrôle d'appel
- SIP trunking

10h30 - 11h00 PAUSE-CAFÉ

11.00 - 13.00 Les apports de la ToIP dans les Centres de Contacts : La Convergence des services

Les apports fonctionnels de la ToIP dans les centres de contacts : Le multi canal

- Audio
- Video
- Email
- Multimédia
- Messagerie instantanée
- Travail collaboratif avec application métier basé sur les outils Web
- Gestion électronique des documents
- Co-Navigation

Accroissement des services à valeurs ajoutées

- Conservation des données attachées
- Gestion des statistiques temps réel
- Supervision des performances temps réel
- Modifications de la station de travail

Rationalisation des architectures :

- Virtualisation des centres de contacts
- Externalisation facilitée
- Simplification de la mise en œuvre dans les centres clients
- Accroissement des services de débordements
- Centralisation des systèmes et diminution des investissements

La ToIP en opportunité de refonte de l'ensemble du centre de contact :

- Solutions
  - application métier,
  - application CTI,
  - solution IP PBX ou solution Centrex,
  - client CTI (client léger ou client lourd)
  - postes téléphoniques
- Organisation du centre de contact
  - Les agents
  - Les superviseurs
  - Le support

13h00 - 14h30 DÉJEUNER

14.30 - 16.00 Evolution du CTI  
La nouvelle génération de Couplage Téléphonie Informatique

Aspects « financiers »

- Etat du marché des centres d'appels (systèmes en ToIP versus systèmes en TDM)
- Quelle optimisation des coûts avec le passage à l'IP ?
  - ROI réalisé par rapport à une solution traditionnelle
  - Les éléments du CAPEX (investissements liés à l'acquisition des systèmes)
  - Les éléments de l'OPEX (Coût des opérations de maintenance, de supports utilisateurs, amélioration de la productivité, etc.)

Les Enjeux de la ToIP pour les centres de contacts vers :

- une simplification des centres d'appels
- une plus grande ouverture aux solutions multi constructeurs
- une banalisation des postes agents et un contrôle complet en CTI
- une simplification du couplage du client CTI avec les applications métiers
- une augmentation de la Qualité de Service au sens Centre de Contact
- une amélioration des statistiques
- une augmentation de la disponibilité du service de distribution d'appels
- un accroissement de la sécurisation des communications

Embûches fréquentes : comment les résoudre !

- Gestion de la qualification des appels
- Gestion des débordements
- La Qualité vocale (en attente et en appel)
- Les écueils de l'outsourcing
  - Zones de responsabilité entre outsourcé et outsourceur
- Gestion de la migration

16h00 - 16h15 PAUSE-CAFÉ

16.15 - 18.00 ETUDE DE CAS

Retours d'expérience et cas concrets

La présence de responsables de Call Center qui expliqueront la migration de leurs sites en ToIP

Avec la participation de :

**Philippe Vayssac**, Pilote de Centre de Contact Virtuel, **GROUPAMA Rhône Alpes Auvergne**.

**Catalin Chiriac**, Responsable de la stratégie des Centres d'Appels **ORANGE MOBILE**

**Sylvie Liénard**, Responsable du département de la Solution Centre Client, **ORANGE**

**Jean-Claude Bettuzzi**, Chef de Projet Corporate et Chef de Projet CTI, **CETELEM**

**Thierry Gibaux**, Responsable Ingénierie & Exploitation Centres de Contacts, **SFR Service Client**

18h00 FIN DE LA FORMATION