

# Cahier des charges

Projet : Automatisation des Processus du Centre d'Appels



Mr. Madjid MESSAOUDENE  
Directeur Général

Fait le 10/09/2024

## Table des matières

1. Introduction .....	3
2. Contexte et Problématique .....	3
3. Objectifs .....	3
4. Procédure Actuelle .....	4
5. Procédure d'Automatisation Proposée .....	4
6. Documents Nécessaires.....	5
7. Livrables .....	6

## 1. Introduction

Dans un monde de plus en plus connecté et axé sur le service client, les centres d'appels jouent un rôle crucial dans la gestion des interactions entre les entreprises et leurs clients. Cependant, ces centres sont souvent confrontés à des défis majeurs, notamment une surcharge de demandes et une pression constante pour offrir des réponses rapides et précises. Pour répondre à ces défis, l'automatisation des processus est devenue une solution incontournable.

## 2. Contexte et Problématique

Dans le contexte actuel de centre d'appels, les entreprises sont confrontées à une pression croissante pour fournir un service client rapide et de haute qualité. Cependant, plusieurs défis majeurs freinent l'efficacité de ces centres d'appels :

**Gestion des Appels :** Lorsqu'un centre d'appels reçoit un volume élevé d'appels entrants, l'absence d'un système d'affectation efficace des appels aux agents disponibles pose un problème crucial.

**Saisie Manuelle des Données :** Les agents doivent actuellement saisir manuellement les informations des appels dans les systèmes de gestion. Ce processus est non seulement chronophage mais aussi sujet à des erreurs humaines, ce qui peut compromettre la qualité des données et ralentir le traitement des demandes.

**Réponses aux Questions Fréquemment Posées :** Il manque également une solution automatisée pour répondre aux questions fréquentes des clients sans intervention des agents. Les agents doivent souvent répéter les mêmes réponses pour des questions courantes, ce qui consomme du temps et des ressources précieuses. L'absence d'un système capable de traiter ces demandes simples automatiquement entraîne une inefficacité dans l'utilisation des compétences des agents.

## 3. Objectifs

- Optimiser l'Affectation des Appels
- Automatiser la Saisie des Données
- Implémenter des Réponses Automatisées aux Questions Fréquemment Posées
- Améliorer la Satisfaction Client et la Productivité des Agents

#### 4. Procédure Actuelle

- **Réception des Appels :** Les appels entrants sont reçus directement par les agents sans affectation spécifique. Chaque agent reçoit les appels au fur et à mesure qu'ils arrivent, sans système d'optimisation pour gérer la charge de travail.
- **Prise en Charge des Appels :** Lorsqu'un agent est disponible, il prend en charge l'appel. Si tous les agents sont occupés, les appels doivent attendre jusqu'à ce qu'un agent se libère.
- **Saisie des Informations :** Pendant l'appel, l'agent saisit manuellement les informations relatives à l'appel dans le système de gestion. Cette tâche est effectuée en temps réel, ce qui peut distraire l'agent de la conversation avec le client.
- **Traitement des Besoins du Client :** Après la saisie des informations, l'agent continue de traiter les besoins spécifiques du client. Cela peut inclure la résolution de problèmes, la fourniture d'informations ou d'autres actions nécessaires pour satisfaire la demande du client.

#### 5. Procédure d'Automatisation Proposée

- **Réception et Distribution des Appels :**
  - **Affectation Automatique :** Les appels entrants sont automatiquement dirigés vers les agents disponibles, en équilibrant la charge de travail et réduisant les temps d'attente.
- **Saisie Automatisée des Informations :**
  - **Enregistrement Automatique :** Les informations des appels sont enregistrées directement dans le système grâce à des outils d'automatisation, minimisant les erreurs et le temps de saisie.
- **Réponses Automatisées aux Questions Fréquemment Posées :**
  - **Système de Réponses Automatisées :** Un système intelligent fournit des réponses instantanées aux questions courantes des clients avant l'intervention des agents.

#### 6. Documents Nécessaires

- Liste des Questions Fréquemment Posées
- Champs Importants à Remplir à partir de l'Apple

## 7. Livrables

Mise en place d'un système automatisé pour la gestion des appels, la saisie des informations, les réponses aux questions fréquentes, permettant aux étudiants de proposer des solutions innovantes et de résoudre efficacement les problèmes rencontrés dans les centres d'appels