



OFPPT

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail
DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION

GUIDE D'ORGANISATION PEDAGOGIQUE ET MATERIELLE

TELE-CONSEILLER CENTRE D'APPELS



Formation qualifiante

SOMMAIRE

AVANT PROPOS.....	3
LOCAUX, MATERIELS ET LOGICIEL.....	4
FONCTIONNALITES A PREVOIR.....	9
RESSOURCES PEDAGOGIQUES.....	13
RESSOURCES HUMAINES.....	14
MODES D'ORGANISATION PEDAGOGIQUE.....	15

AVANT-PROPOS

Le corollaire à la mise en place de l'approche par compétences dans les programmes de formations professionnelles du secteur tertiaire est la normalisation des standards en terme d'organisation matérielle et pédagogique. En plus des avantages qu'une telle normalisation permet pour l'atteinte des compétences visées par le programme d'étude, elle constitue l'un des piliers de la qualité des apprentissages au regard des professionnels.

Elle constitue également un référentiel sur lequel les contrôles pédagogiques peuvent s'appuyer pour mesurer les écarts et ajuster les apprentissages en conséquence.

Elle se veut également un ensemble d'outils d'aide à la décision à l'intention des responsables des établissements et des directions régionales soucieux de disposer d'éléments de réponse aux attentes qu'ils expriment assez fréquemment à cet égard.

A noter tout particulièrement que les guides sont réalisés en étroite concertation avec les milieux professionnels, les formateurs et les spécialistes du domaine concerné et tiennent compte de l'expérience de l' OFPPT et des autres organismes de formation dans divers pays.

Parmi les utilisateurs éventuels du Guide d'organisation pédagogique et matérielle, on retrouve notamment les responsables des services centraux et régionaux, les directeurs et directeurs des études des établissements, les conseillers pédagogiques, les inspecteurs, les formateurs et les autres gestionnaires des établissements de formation.

Les données ont été regroupées en cinq chapitres décrivant respectivement :

- les matériels et logiciels
- l'aménagement des locaux
- les équipements pédagogiques spécifiques
- les ressources humaines
- les modes d'organisation pédagogique

LOCAUX, MATERIELS ET LOGICIELS

LOCAUX et MATERIELS

Cette formation qualifiante de Télé-conseiller centre d'appels nécessite l'ensemble des locaux, matériels et équipements suivants :

1 ou plusieurs salles de formation_comprenant :

- une zone pédagogique classique pour les travaux en « face à face » avec tables, chaises, tableau et paper board
- Une zone d'entraînements pratiques au téléphone avec 16 postes de travail regroupés par 4. Chaque poste de travail comprenant
 - 1 bureau
 - 1 fauteuil pivotant
 - 1 PC avec équipements téléphonie (Casques et téléphones ou boîtiers de communication)
 - parois isolantes (protection bruit)
- des matériels de communication :
 - un vidéo-projecteur
 - un écran
 - un ensemble TV magnétoscope et 1 caméra
 - une imprimante
 - Mise à disposition d'un photocopieur
 -
- un poste de travail « formateur-superviseur » équipé d'un bureau, d'un fauteuil, d'un PC équipé en téléphonie et rediffusion d'enregistrement (enceintes)
- une armoire de rangement pour les fournitures et documents pédagogiques
- un présentoir presse / magazines de la relation client et du télémarketing
- un affichage mural (tableau liège par ex.)

LISTE DES EQUIPEMENTS A PREVOIR

(Prix à négocier localement)

Mobilier de bureau Centre d'appels y compris poste superviseur (plateaux ou marguerite, cloisons isolantes de séparation, portes documents)	1
Mobilier de bureau zone pédagogique (armoires, casiers et vestiaires, tables et chaises, tableaux blancs et papiers)	1
Postes micro-informatique Multimédias Pentium 4, logiciels et antivirus	16
Equipements téléphonie : casques, téléphones ou boîtiers de communication	16
Ordinateur portable	1
Imprimante laser en réseau	1
Imprimantes couleurs	2
Scanner	1
Vidéo projecteur (audiovisuel et informatique)	1
Ensemble TV magnétoscope et caméra	1
Ecran de projection (2mx 2m)	1
Panneau d'affichage mural (liège par exemple)	2

LOGICIEL

Pré requis pour l'installation du logiciel

Principe : le stagiaire s'entraîne dans des conditions identiques à la réalité, à savoir utiliser et maîtriser toutes les applications existantes dans un centre d'appel :

- appels entrants
- appels sortants
- transferts d'appels
- supervision des tâches (visuelles et auditives)
- traitements en back office (courriels et courriers)

L'équipement de base comprend la mise en place, en réseau sur la salle de formation, d'un logiciel spécifique « Centre d'appel ».

ATTENTION : *Les pré-requis ci-après représentent un investissement complémentaire à prévoir et ne sont pas inclus dans l'équipement de base (logiciel et matériels de centre d'appel) Ces investissements comprennent des coûts en matériels (câbles, prises, cartes...) et en main d'œuvre.*

Les travaux en téléphonie et en informatique à réaliser peuvent, au choix du Centre, être sous-traités ou effectués par les techniciens internes du centre de formation.

A. Systèmes de téléphonie

Deux types de liaisons sont à prévoir :

- avec le serveur ACD au réseau public
- avec le serveur ACD aux TÉLÉ-CONSEILLER

La 1^{ère} liaison (ACD au réseau) peut se réaliser par connexion directe au boîtier distributeur de l'opérateur téléphonique ou bien via le PABX ou PBX (AUTO COM du centre). C'est au niveau du centre qu'il convient de déterminer la solution la plus adaptée. Dans le premier cas il est nécessaire de traiter directement avec FT (attention aux délais d'ouverture de lignes). Dans le second cas, la présence du fournisseur du PABX (intégrateur) est requise afin d'assurer une bonne connexion entre les deux systèmes.

Pour ce 2^{ème} choix (le plus souvent retenu), plusieurs médias ou moyens de connexion entre le PABX et le serveur ACD sont envisageables :

- Liens T2 (accès primaire)
- Liens T0 (accès de base)
- Liens analogiques

A noter : certains éditeurs proposent désormais une liaison en « voix sur IP » via le réseau informatique et le Web. Mais cette liaison n'est possible qu'en réception d'appel.

La 2^{ème} liaison (ACD et TÉLÉ- CONSEILLER) peut être assurée en voix sur IP par :

- son propre réseau téléphonique (ACD Serveur et postes des TÉLÉ- CONSEILLERS)
- une connexion avec le PABX en accès primaire T2 ou accès de base T0 ou Liens analogiques

B. Système informatique

Deux liaisons sont nécessaires :

- a. En boucle sur le plateau afin de traiter toutes les informations entre l'ACD et les postes des TÉLÉ-CONSEILLERS.
- b. Avec le réseau informatique type Ethernet ou « token-ring » du centre CENTRE DE FORMATION pour le partage des ressources et les accès INTRANET et INTERNET.

L'éditeur du logiciel n'étant pas, en général, fournisseur des postes informatiques (à l'exception du serveur ACD), c'est au Centre de formation d'effectuer les travaux de câblage.

Les postes sont à configurer aux normes ou protocoles TCP / IP avec adresses fixes ou dynamiques.

Le système d'exploitation des postes doit-être un OS Microsoft 32 bits tels Win 98 Win NT ou Win2000 Pro)

Le serveur ACD, fourni par l'éditeur exploite généralement l'OS win 2000 server et fonctionne en autonome.

Il doit obligatoirement disposer d'une adresse IP fixe.

Il peut éventuellement et sous conditions, s'intégrer à un réseau informatique existant.

En annexe nous joignons :

- les pré-requis des composants du système (configuration des postes serveur, formateurs, stagiaires télé-conseillers, câblage en téléphonie, informatique et électricité, interconnexion avec un PABX)
- des exemples de configuration de raccordement entre un ACD HERMES Pro et un PABX tels ACATEL, NORTEL et MATRA.
- L'architecture, les applications et fonctionnalités d'un logiciel standard

La configuration de base et les évolutions possibles :

Cette configuration regroupe le hard et le soft avec 3 niveaux d'équipements (de 4 à 16 lignes ou postes)

<u>CONFIGURATION DE BASE</u>	Prix à négociier localement		
:Hard(serveur, téléphonie informatique, modem de télémaintenance, casque et boitier) + package soft			
· Soit : 4lignes/4 postes	1		
· Soit : 12lignes/12 postes	1		
· Soit : 16 lignes/16 postes	1		
Forfait installation par site 2 jours	1		
Forfait formation par site 3 jours	1		

Maintenance comprenant 3 mises à jour/an de l'ensemble des logiciels, télé-assistance, télémaintenance et maintenance sur site du matériel (en % du prix initial de l'installation facturé par an)	Prix à négociier localement		
année 1	1		
à partir de la deuxième année	1		

Connexion ADSL : selon accords pris par le centre de formation.

FONCTIONNALITES A PREVOIR

Fonctionnalités Administrateur	
Parametrage généraux des Campagnes	oui
Création de statut de campagne	oui
Création de campagne (fichier, scénario, ressource)	oui
Paramétrage des groupes	oui
Gestion du fichier d'appels	oui
Etat du fichier	oui
Ajout de fiches en ligne	oui
Exclusion-Inclusion- Restriction temporaire de fiches pendant la production	oui
Recyclage de fiche	oui

Scripteur Win32 ou Html	
Générateur de scripts écrans windows et html	oui
Barre d'outils avec objets de bases de données, d'argumentation et de réponses aux objections	oui
Liste défilante, liste Multi-choix, bouton radio, champs table, champs tableau	oui
Personnalisation complète des écrans (positions des éléments, couleurs, images, ...)	oui
Interface de réponse aux objections Pop-Up	oui
Déclenchement de l'enregistrement des conversation au format .wav	oui
Macro-commandes de pilotage d'application	oui
Branchements contextuels entre les pages du script	oui
Création automatique des fichiers d'appels au format UDL, MS Access ou DBF	oui
Utilitaire d'archivage de scripts	oui
Chronométrage des actions dans le script	oui
Vérificateur des éléments des script-écran	oui
Enchaînements conditionnels	oui
Connexion aux bases de données	oui
Instruction de calcul	oui
Requêtes SQL	oui
Export d'un script Win32 en html	oui
Scripteur full html	oui
Création de rubriques de recherche pour le télé-conseiller	oui

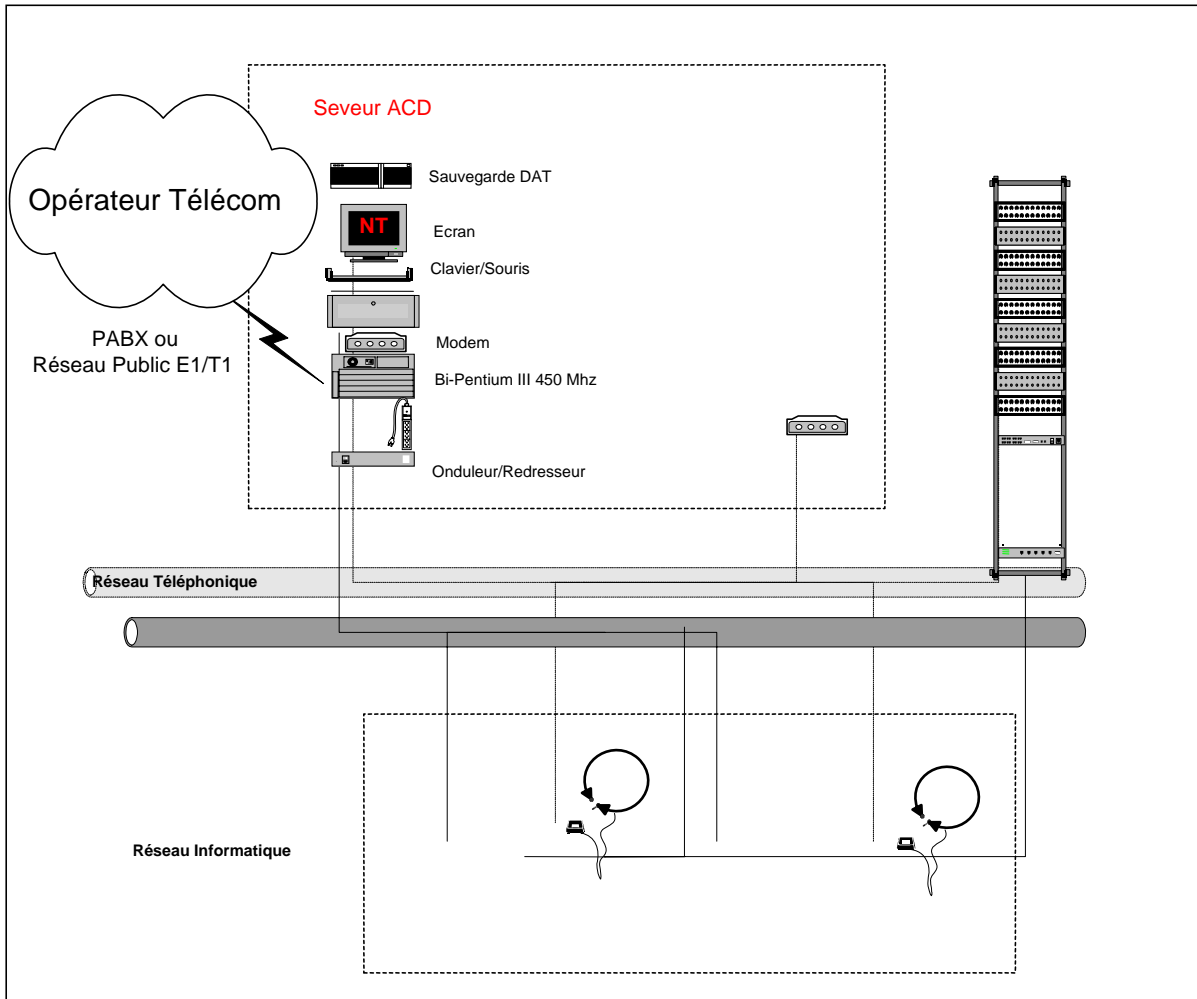
Modules complémentaires	
Prise de rendez-vous avec gestion des quotas de rendez-vous par commerciaux	Oui
Fonctionnalités agents	
Profil géré par code d'accès	oui
Montée de l'écran avec identification de l'appelant	oui
Barre téléphonique à l'écran	oui
déclenchement d'appels	oui
mise en pause avec musique d'attente	oui
enregistrement de la conversation	oui
transfert d'appels par aboutement	oui
demande d'assistance du superviseur par click et conversation par chat ou voix	oui
visualisation des appels en attente (individuels ou de groupe)	oui
Barre CRM avec info de bases de données et historique de la relation	oui
Accès aux bases de données en ligne	oui
Transferts entre agents avec voix et données	oui
Transferts d'appels locaux ou extérieurs direct ou avec confirmation	oui
Gestion des rappels et des relances à date et heure fixes	oui
Écran agent html pour clients légers	oui

Fonctionnalités Superviseur	
Écran de supervision unifié	oui
Supervision par groupe d'agents, par campagne, par type d'interaction (émission, réception, e-mail, etc...)	oui
Échange chat avec les télé-conseillers	oui
Supervision en temps réel des ratios de production	oui
Présentation en tableau pour comparer la production pour chaque télé-opérateur	oui
Alertes du superviseur en fonction de paramètres de productivité	oui
Enregistrement des conversations pour contrôle de qualité	oui
Interaction avec le superviseur par la voix	oui
Interaction avec le superviseur par messagerie instantanée	oui
Accès à l'état de l'agent en ligne : en production, en attente, en saisie ou en pause	oui
Écoute discrète, conférence, enregistrement, soufflage,	oui
Écran de contrôle du trafic ACD par file d'attente	oui
Interaction avec le télé-conseiller par messagerie instantanée	oui
Chronométrage des actions	oui
Accès aux planning de rendez-vous	oui
Paramétrage des quotas de rappels et de relances par heure et date	oui
Supervision	oui
Accès à l'état du fichier en production par détail des qualifications d'appels	oui
Statistiques de production par campagnes et par télé-conseillers	oui
Statistiques de productivité par campagnes et par télé-conseillers	oui
Tris à plat et croisés	oui

Dans ce mode, la solution retenue est implémentée sur chaque site, complètement autonome.

Le système est connecté directement sur le réseau de l'opérateur ou connecté au Pabx.

La solution assure l'ensemble des fonctionnalités de Téléphonie



COMMUNICATION

- « Communiquer Mode d'Emploi » de J - Claude MARTIN, Ed MARABOUT
- « Les techniques de questionnement » de Lionel BELLANGER, M-J COUCHAERE
- « L'affirmation de soi » de D.CHALVIN – ESF Editeurs

RELATION CLIENT PAR TELEPHONE

- « Je téléphone avec succès », de M. BAUDIER, Maxima Laurent du Mesnil Ed.
- « Les calls - centers » et « les centres d'appels à la portée de tous » de C6E BERC, Ed. d'Organisation
- « Du centre d'appels au téléservices », S. de Menthon, Ed. d'Organisation
- « Mettre en place un centre d'appels », P. DEVOITINE, ed. EYROLLES
- « Les centres d'appels », de B. CAIAZZO, Ed. DUNOD

ABONNEMENTS MENSUELS REVUES PROFESSIONNELLES DE LA RELATION CLIENT

La plupart des revues disposent d'un site Internet :

<i>En contact</i>	pas de site
<i>Centres d'Appels</i>	Planèteclient.com
Marketing Direct	
Action Commerciale + VAD	edireco.com

L'abonnement à ces revues donne un N° Client permettant d'accéder gratuitement aux archives

RESSOURCES HUMAINES

Profil du formateur de formateurs sur le secteur des centres d'appels :

La personne en charge de l'animation de cette formation devra posséder les compétences et expériences professionnelles suivantes :

Expérience professionnelle :

- Avoir une expérience professionnelle d'entreprise de Télé-conseiller centre d'appels d'au moins 3 ans.
- Avoir eu une formation pédagogique.

Connaissances pédagogiques :

- Finalités et objectifs de formation
- Méthodes pédagogiques.
- Techniques et outils pédagogiques.
- Évaluation des apprentissages.
- Accompagnement, suivi des stagiaires en formation.
- Techniques d'entretien.
- Techniques de motivation chez les adultes.
- Gestion des groupes en formation.

Intervenants externes (selon les besoins):

- Responsables d'entreprises ou de plateaux
- Managers et superviseurs
- tuteurs des entreprises d'accueil,

MODES D'ORGANISATION PEDAGOGIQUE

La formation Télé-conseiller centre d'appels est une formation qualifiante.
Plusieurs scénarios d'organisation pédagogique peuvent être proposés.

1. Formation sur une période bloquée et continue.

Le scénario d'organisation est décrit dans le logigramme figurant dans le guide pédagogique reproduit ci dessous.

Nombre de modules : 8

Durée totale de formation : 216 heures

Modules	Intitulés	Durées en heures
1	Mise en place d'une dynamique de groupe. Définition du métier de TELE CONSEILLER centre d'appels	12
2	Maîtrise des techniques de communication à distance. Et contextualisation pour le marché Français.	48
3	Connaissance et pratique des compétences de base du métier	28
4	Maîtrise de l'activité « Assistance et Conseil à distance »	45
5	Gestion des conflits et du stress	18
6	Prise de notes et synthèse dans le cadre d'un briefing	18
7	Maîtrise de l'activité « Démarche commerciale à distance »	40
8	Optimisation des communications sur le Net	7
		216

Logigramme des apprentissages et proposition d'organisation

Semaines	Compétences particulières et générales								Stage d'application	Nombre d'heures par semaine
	Nombre d'heures par module									
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8		
1	12	24								36
2		24	12							36
3			16	20						36
4				25	11					36
5									36	36
6									36	36
7					7	18	11			36
8							29	7		36
9									36	36
10									36	36
Total	12	48	28	45	18	18	40	7	144	360

2. La formation peut proposée en alternance avec des périodes de formation/action en entreprise plus fréquentes et de durées plus longues.
3. Les modules de formation peuvent être accessibles en accès individualisé après évaluation des pré-requis. Ils constituent une réponse aux besoins des centres d'appels pour des salariés en activité ou des acteurs potentiels pré recrutés avec des compétences clairement identifiées.