



Alors comme ça vous cherchez un dialer bon marché ?

Cette tendance à aller vers le « low-cost » est tentante, mais pas toujours très rentable à long terme, Nixxis, un éditeur de logiciel pour centre de contact, se demande si vous faites des économies au bon moment et au bon endroit.

Nixxis décide d'ouvrir le débat au sujet des économies réelles faites en utilisant un composeur d'appels bon marché pour contacter vos clients en posant la question du retour sur investissement de ce genre de solution.

« Il est tellement facile de communiquer sur un prix aujourd'hui que les gens ont tendance à aller vers le moins cher pensant que les principaux coûts d'une campagne sortante sont dans la technologie et les coûts de télécommunications », explique **Luc Francis Jacobs, Directeur Général de Nixxis**. « Je suis surpris de constater que tant de gens font le même calcul courttermiste sur les coûts alors que travailler avec des outils de qualité quand vous avez des agents de qualité, paye toujours ! »

Tout le monde dans le domaine du centre de contact a déjà reçu un courrier électronique affirmant qu'un « dialer » (composeur en anglais) bon marché est disponible « juste en cliquant sur ce lien ». Donc, pour une somme souvent située entre 20 et 50 euros par mois par agent, vous pouvez vous connecter à un magnifique site web, importer vos précieuses données et commencer à appeler tous vos clients en un seul coup de cuillère à pot. Si seulement la vie était aussi simple...

Tout d'abord, il est important de comprendre que derrière 99% des sites web proposant un composeur d'appels, vous trouverez un moteur « open source » basé sur soit GoAutoDial ou sur ViciDial. Ces dialers simples développés par la communauté open source sont disponibles gratuitement sur Internet et ne nécessitent peu ou pas de connaissance du monde des centres de contact pour être mis en œuvre. Ainsi, des développeurs web malins ont tout simplement ajoutés une interface web sympa (la plupart du temps en JSON ou JavaScript, la technologie des sites web intelligents et sexy) et éventuellement un peu de code en PHP (un autre langage de développement open source) pour vous permettre le provisionnement automatique du service.

Tout cela semble très bien jusque-là et avec un investissement minimum, l'entreprise en « dialer sur le web » est opérationnelle endéans quelques mois plutôt qu'en plusieurs années. Et pourtant, le cœur du système repose sur une solution open source utilisée « telle quelle » par ces fournisseurs de services et qui n'a quasi jamais été redéveloppée afin de passer d'une initiative sympa et bricolée à une véritable solution professionnelle.

Chez Nixxis, nous avons passé 10 ans à développer et à affiner notre technologie et nos algorithmes afin de nous assurer que le système puisse être utilisé quotidiennement par des professionnels toujours plus exigeants. Voulez-vous savoir pourquoi ? Voici quelques réponses.

La plupart des vétérans des centres de contact savent que contacter un client n'est pas si facile que cela. Tout d'abord, les gens ne décrochent plus le téléphone aujourd'hui comme ils le faisaient hier (et je ne parle pas uniquement des mauvais payeurs). De nos jours, tenter de joindre un client avec un numéro masqué est une tâche très fastidieuse voire impossible. Ensuite, il y a tous ces répondeurs automatiques fournis par l'opérateur enregistrant des messages que peu de gens écoutent avant de vous rappeler. Sans parler d'une bonne détection de répondeur qui, s'ils écoutent les messages, permet un rappel automatique et laisse un message spécifique afin que vos agents ne doivent pas écouter le message d'annonce jusqu'à la fin.

Enfin, il y a ces clients que vous obtenez au téléphone, mais qui n'ont pas le temps de vous parler, à qui vous devez proposer un rappel des heures ou des jours plus tard et surtout, tenir votre promesse.

Donc, après un certain temps de fonctionnement de vos belles campagnes sur vos coûteux prospects, vous vous rendez compte que chacune de vos campagnes et de vos bases de données sont à des stades d'exécution différents avec à chaque fois, une qualité de contact différente.

Maintenant la question est : comment arriver à joindre tous ces « morceaux de ces campagnes » ensemble afin de maximiser le taux d'occupation de vos précieux agents et, faisant ainsi, en tirer le maximum de contact par heure ? Comme vous vous en rendez compte, il est tout à fait normal après un certain temps de production sur des campagnes sortantes, d'affecter vos agents sur divers segments de campagnes, chacun d'un niveau de fraîcheur différent tout en ajoutant de nouvelles fiches client par-dessus. C'est ce qu'on appelle dans le métier le « blending » (venant de « mélanger » en anglais).

Vous vous demandez donc : comment « blender » intelligemment mes agents ?

C'est là que la technologie va faire toute la différence. Voyez-vous, le code open source utilisé derrière ces « sites de compositeurs bon marché » n'a jamais été prévu dès le départ pour le mélange de campagne sortante. Et même s'ils ont été adaptés par leurs développeurs web, la plupart d'entre eux ne peuvent que mélanger des campagnes sortantes à partir de bases de données différentes ce qui aura pour effet de seulement diviser le travail entre ces deux ou trois sources de données. En fait, le secret dans le mélange est la gestion intelligente de la qualité de votre base de données.

C'est exactement ce que nous faisons chez Nixxis.

De plus, la solution open source offre une sorte d'algorithme prédictif pour la numérotation. Tout le monde comprend la puissance de la numérotation prédictive lorsque vous devez contacter un nombre spécifique de prospects ou de clients en un minimum de temps. Mais là aussi, il y a prédictif et prédictif...

La numérotation prédictive signifie que vous devez vraiment prédire agent par agent, campagne par campagne et fonction de la qualité de votre base de données, quelles sont les meilleures chances pour que l'un de vos agents soit disponible dans les vingt prochaines secondes. Cela nécessite un calcul matriciel complexe qui ne peut être effectué que sur des ordinateurs puissants et ceci, d'autant plus lorsque vous avez plusieurs centaines d'agents dans la course.

En fait, en parlant de taille, voilà un autre point faible des compositeurs bon marché. Les compositeurs open source ont été développés par la communauté open source en prenant en compte un maximum de 5 à 10 agents connectés au même moment. Le problème est que tout le monde comprend que, plus un centre de contact est grand, plus il devient automatiquement productif (grâce aux lois d'Erlang que nous ne discuterons pas ici). Ainsi, vous réalisez rapidement que, comme vos activités se développent et que vous augmentez le personnel de votre centre de contact, générant ainsi plus de contacts à l'heure, la solution open source que vous utilisez va progressivement ralentir, simplement parce qu'elle n'a pas été conçue pour gérer plus de 10 à 20 agents simultanément. C'est ce que nous appelons chez Nixxis, la barrière à la croissance.

Maintenant, à côté de la technologie, nous aimerions également vous parler de service.

Bien sûr, tous ces sites sympas et sexy prennent vos 50 euros par mois et vous promettent monts et merveilles, et qu'ils continueront à accomplir vos rêves le plus fous pour toujours.

Mais un jour, vous pourriez avoir une question, ou le système se bloquera ou vous ne pourrez tout simplement pas exporter tous ces précieux résultats qui ont été patiemment encodés par vos agents. A ce moment-là, vous serez tellement heureux d'avoir des professionnels chevronnés à vos côtés, capable de vous aider et vous sortir de la misère afin de permettre à votre entreprise de continuer à croître et prospérer.

*« Chez Nixxis, nous croyons qu'un bon service professionnel a de la valeur et oui, il a aussi un prix. Les frais de mise en place lorsque vous configurez votre système permet de financer un ingénieur qui fait le travail pour vous et ce faisant, s'assurer que tous les problèmes potentiels soient traités avant que vous passiez en production. Les formations et support additionnels sont payants car les gens ne travaillent pas gratuitement et une qualité professionnelle a un vrai prix. En fin de compte, vous réaliserez rapidement que si vous améliorer la productivité de vos agents ne fut ce que de 2% ou si vous évitez de payer une amende aux autorités en raison d'un taux d'abandon sur appel incontrôlé, cela vaudra bien plus que la différence de prix entre une initiative open source bricolée et une vraie solution professionnelle », conclut **Luc Francis Jacobs**.*

Quelques références



Contacter Nixxis



Corporate Headquarters

62 Boulevard de la Woluwe
B-1200 Brussels

Belgium	+32 2 3070000	Italy	+39 06 94803617
Argentina	+54 11 53528223	Japan	+81 3 45209652
Australia	+61 261 452465	Mexico	+52 55 36877100
Austria	+43 720 884020	Morocco	+212 660 297 945
Bahrain	+973 16198075	Poland	+48 22 3072165
Brazil	+55 61 37172952	Portugal	+351 30 8803633
Bulgaria	+359 2 4925088	Romania	+40 316 300642
Canada	+1 613 6999163	South Africa	+27 21 3002432
Chile	+56 3 5332619	Spain	+34 91 1238668
Denmark	+45 89881909	Sweden	+46 8 52500440
Finland	+358 9 42450470	Switzerland	+41 31 5280514
France	+33 1 76431067	The Netherlands	+31 33 763 03 03
Germany	+49 30770191489	United Kingdom	+44 203 6086734
Greece	+30 21 11983751	United States	+1 202 3791191
Hong Kong	+852 58084194	Vietnam	+84 4 73014512
Israel	+972 2 3721678		

www.nixxis.com
sales@nixxis.com