



 altitude



Altitude Software accompagne la relation client de l'Apec

# Altitude Software accompagne la relation client de l'Apec

Acteur du marché de l'emploi des cadres depuis 1966, l'Apec accompagne et conseille les cadres tout au long de leur parcours professionnel, ainsi que les jeunes issus de l'enseignement supérieur, pour anticiper et préparer leur insertion professionnelle. Elle informe et conseille les entreprises pour faciliter et optimiser leurs recrutements et la gestion des compétences.



Le déploiement de la solution Altitude uCI début 2012 est un des éléments clés de la stratégie de relation client multicanal mise en place par l'Apec

Elle vise à optimiser la qualité de service, en permettant notamment d'homogénéiser les pratiques et de mutualiser les ressources. Aujourd'hui, la solution Altitude uCI prend en charge les appels entrants et sortants dans le cadre d'opérations de marketing direct. Elle est installée dans 5 centres de contacts, représentant 125 positions, et devrait être déployée sur l'ensemble des sites Apec d'ici la fin de l'année.

*La solution Altitude uCI accompagne l'évolution de notre qualité de service et contribue à l'optimisation du taux de satisfaction de nos clients.*

Frank Le Goff  
Responsable Télémarketing  
& Marketing direct  
APEC

## Une intégration complète à l'environnement IT et organisationnel

En 2011, l'Apec lance un appel d'offres afin de se doter d'une nouvelle solution de gestion de la relation client. Au terme d'une sélection regroupant les principaux acteurs du marché, l'Apec retient la solution Altitude uCI, qui a su répondre à ses besoins en termes de coût, performance, facilité de prise en main et intégration à l'écosystème IT existant.

« Ce n'était pas à nos équipes de s'adapter à l'outil mais à ce dernier de se fondre au sein de notre environnement technique et organisationnel. Le déploiement de la solution devait être transparent pour nos conseillers afin de ne pas perturber leur activité quotidienne. Sa prise en main devait être facile pour accompagner au mieux nos conseillers dans leur objectif d'amélioration de la qualité de service. Nous avons réalisé des économies significatives sur les frais de fonctionnement et de maintenance par rapport à notre ancienne solution » commente Frank Le Goff, Responsable Télémarketing et Marketing Direct.

La journée passée au sein d'un centre de contacts équipé de la solution Altitude uCI d'Easyphone a été un moment clé dans la prise de décision finale. En janvier 2012, Altitude uCI a été déployée dans l'Equipe Télémarketing dans l'espace conseil à distance Entreprises ; en mai dans le 3 Centre d'espace de conseil à distance cadres à Paris, Lyon et Lille et enfin, en octobre dans le Centre de relation client (CRC) de Malakoff.

Grâce à l'investissement des équipes d'Easyphone, toujours soucieux d'apporter à ses clients des offres qualitatives sur-mesure soutenant leur développement, les différents déploiements ont été réalisés très rapidement et en complète collaboration.

## La relation client à distance optimisée

Altitude uCI a permis un pilotage des flux centralisés au sein d'une même plateforme qui dirige les appels vers les conseillers de l'Apec en mobilité disponibles et compétents, quel que soit l'espace de conseil à distance (3 sites sur le territoire national).

De nombreuses fonctionnalités permettent à l'Apec d'améliorer le taux de sa qualité de service. Ainsi, l'Apec a mis en place un système de call back afin de réduire significativement le nombre d'appels qui n'aboutissent pas. La mise en place de ce dispositif, qui donne la possibilité au client de laisser son numéro de téléphone afin d'être recontacté, a amélioré la qualité de service de l'Apec. Depuis juillet 2012, plus de 2 770 clients ont pu être recontactés dans les 24 heures grâce à cette fonctionnalité.

Désormais, les conseillers disposent d'une interface intuitive et ergonomique, qui affiche instantanément les informations clients actualisées en temps réel. Ils peuvent ainsi accéder à l'historique client et traiter les demandes plus rapidement.

### L'APEC en bref

---

- Création en 1966
- 1 Centre de conseil à distance Entreprises et 3 Centres de conseil à distance Cadres et 1 Centre de Relation Client
- 880 collaborateurs
- 125 positions
- 39 000 entreprises et 800 000 cadres clientes

### Bénéfices

---

#### Optimisation de la qualité de service et meilleure satisfaction clients

- Historique client
- Intégration au SI (CRM Salesforce et décisionnel) et interfaçage à la téléphonie Cisco
- Pilotage centralisé et aisé (indicateurs de performance temps réel et rapports statistiques en quelques minutes)

#### Investissements existants préservés :

- Économies significatives sur les frais de fonctionnement et de maintenance par rapport à la solution précédente.
- Déploiement rapide

#### Rapidité de prise en main facile :

- ½ journée de formation

# Une organisation centrée autour de l'humain

Aujourd'hui, les responsables des espaces disposent d'outils de management leur permettant de suivre l'activité de la relation client à distance. Cet outil statistique leur confère ainsi une visibilité organisationnelle et fonctionnelle en fonction des ressources disponibles et de l'activité téléphonique.

Fort de ses premiers résultats, l'Apec envisage de déployer la solution au sein des 47 agences régionales du réseau à partir de juin 2013. Une phase pilote, orientée sur l'expérience utilisateur des conseillers, permettra d'accompagner au mieux chaque site dans la gestion de sa relation client de proximité.

« La solution devait faire écho à notre stratégie d'entreprise qui place l'humain au cœur de ses préoccupations. La mise en place d'un projet de relation client à distance ne repose pas que sur l'outil, elle nécessite une vraie expertise stratégique et doit inclure le collaborateur à toutes les étapes de la mise en œuvre. C'est le travail que nous réalisons avec Easyphone, qui se révèle être un véritable partenaire métier » conclut Frank Le Goff.



## La solution Altitude uCI

### Fonctionnalités déployées

- Gestion des appels entrants et sortants
- Routage intelligent
- Supervision temps réel et statistiques complètes

### Modules déployés :

- Altitude Voice Portal - Accueil Vocal Interactif
- Altitude uAgent
- Altitude Developer
- Altitude uSupervisor
- Altitude Publisher
- Altitude Reporting Framework

## Contacts :

### Easyphone Groupe Altitude Software

8 rue de l'Hôtel de Ville  
92200 Neuilly-sur-Seine  
France  
Phone: +33 1 46 37 84 00  
Email: [info.fr@altitude.com](mailto:info.fr@altitude.com)  
[www.easyphone.com](http://www.easyphone.com)

### APEC

Frank le Goff  
Responsable Télémarketing et  
Marketing direct  
Tél. : +33 (0)1 40 52 20 67  
[www.apec.fr](http://www.apec.fr)