

Viatelecom 12
Centre de contacts 2.0

Afp

Mise en place rapide d'un SVI national

Depuis soixante ans, l'Afpa est le premier organisme de formation des actifs en France. Dans le cadre de la commercialisation d'une nouvelle gamme de stages de formation courts l'association a lancé il y a quinze mois un nouveau SVI, implémenté et géré par Viatelecom. Une greffe réussie.

afpa
La formation
professionnelle

Avec la mise en place de la décentralisation, l'Afpa a dû faire face à l'évolution de la structuration de son financement: la majeure partie de son budget n'étant plus assuré par l'État, l'association a donc décidé de développer une partie de son activité en direction des Marchés Privés. « Nous proposons aujourd'hui des stages de perfectionnement interentreprises de courte durée. Nous avons mis en place un centre d'appels national. Pour faciliter les réservations sur ces stages, il fallait aussi un SVI performant, pour recevoir les appels de nos clients et les orienter sans attente », souligne Martine Gaillard, responsable de projet à la direction du développement de l'Afpa.

Un déploiement efficace

Juin 2008. Les stages courts interentreprises vont être lancés en octobre, l'Afpa peaufine son cahier des charges pour ce SVI national: la solution du prestataire doit être souple et ergonomique.

Site Internet : www.afpa.fr
Activité : Formation professionnelle
Siège : Montreuil

Les 3 points forts

- Rapidité d'adaptation et d'implémentation de la solution de Viatelecom
- Réactivité et souplesse
- Fiabilité du SVI dans le temps, avec un SAV à l'écoute de l'Afpa

Viatelecom sort vite du lot et sa proposition est adoptée fin août. Le nouveau numéro de collecte est opérationnel rapidement. En pratique, le SVI propose quatre choix pour qualifier l'appelant: demandeur d'emploi, salarié, chef d'entreprise ou collaborateur Afpa.

Selon la réponse, la communication est routée vers un centre d'appel dédié qui traite la réservation ou la réponse à apporter. L'interlocuteur est ensuite dirigé vers son centre Afpa le plus proche. En cas d'attente les clients peuvent laisser leur numéro pour être rappelés automatiquement par un téléconseiller. « Viatelecom maîtrise ce SVI sur le bout des doigts. Fin août 2009 par exemple, nous n'avions pas suffisamment anticipé le rush de la rentrée. Le taux de réponse rapide avait fortement chuté. Viatelecom

a su réagir rapidement pour s'adapter à la situation. Et aujourd'hui, grâce aux statistiques détaillées sur les appels et leurs traitements, je peux leur demander d'adapter le SVI en temps réel », poursuit Martine Gaillard.

Un partenariat gagnant-gagnant

Plus d'un an après le début de la collaboration entre l'Afpa et Viatelecom, le bilan semble positif. « La solution est stable et nous convient. J'appelle rarement le SAV mais chaque demande est réglée rapidement avec une équipe toujours à notre écoute », se réjouit Martine Gaillard. Bref, une véritable relation partenariale et non commanditaire à prestataire.

The screenshot shows the Afpa website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Particulier', 'Entreprises', 'Partenaires', 'Formations', 'Actualités', 'Régions', and 'L'AFPA'. A search bar is present with 'Rechercher' and 'Meo'. Below the navigation, there are several content blocks: 'Formation et VAE' with sub-sections like 'Apprendre son métier', 'Se former en alternance', 'Se perfectionner', 'Se remettre à niveau', and 'Valider ses acquis'; 'Emplois en alternance' with 'Centre de professionnalisation' and 'Auto-entrepreneur, nul mais formé'; 'Actualités' with 'à la une MyScope' and 'L'AFPA et Renault s'engagent pour le développement durable en matière de Flottes Algériennes'; and 'Consultez aussi' with 'L'AFPA en région', 'AFPA JEUNES', and 'Fludes Algériennes, la réglementation évolue'. There's also a '60 ans d'engagement' logo.