

## Amélioration des Prestations des Centres de Contacts Clients

### Formalisation du Projet

CONTEXTE

- 90% des grandes entreprises déclarent avoir un CCC (en 2006 selon la CFDT)
- Volonté de maximiser qualité et performance de ces services en relation directe avec le client : Référence à la marque NF Service
- Norme NF EN 15838 « Centres de Contacts Clients – Exigences relatives à délivrance de service »

#### OBJECTIFS

- Satisfaire les besoins des CCC en termes d'aide à la certification selon la norme NF EN 15838
- Conception d'outils robustes et facilement utilisables et exploitables

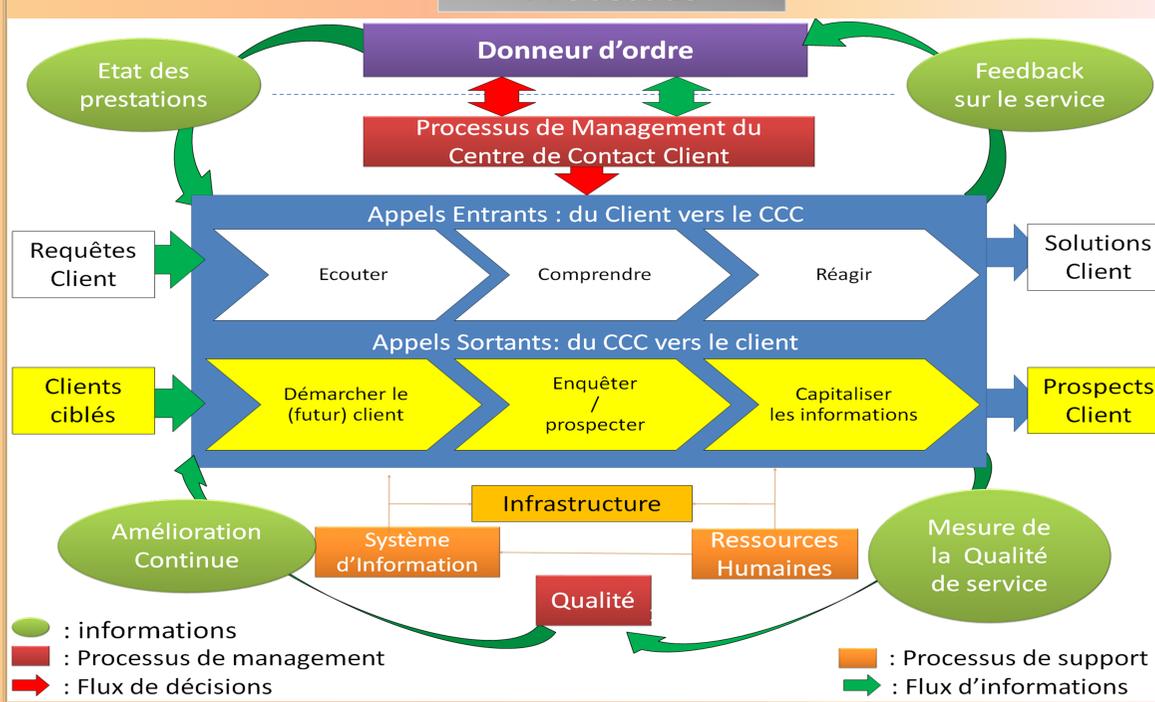
### Enquête d'usage

- Pour mieux connaître les pratiques qualité dans les CCC, notamment en termes de certification
- Pour cerner les attentes des CCC en matière d'outil d'autodiagnostic
- Questionnaire hébergé sur un site Internet : <http://normaccc.00fr.com>

### Bibliographie

- Rapport de projet d'intégration : <http://www.utc.fr/master-qualite/>
- Norme NF EN 15838 – Exigences relatives aux Centres de Contacts Clients : AFNOR
- Marque NF : Règles de certification NF345 sur la Relation Client : AFNOR

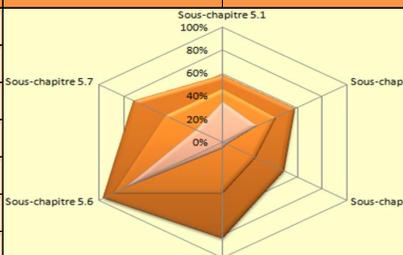
### Processus



### Outil d'autodiagnostic

- Fichier Excel automatisé avec objectifs paramétrables et résultats graphiques
- Approche par Processus ou Indicateur

Durée évaluation : 20 min

3) PROCESSUS DE SUPPORT RH		Retour au début	Chapitre NF 15838	EVALUATION	MODES DE PREUVE	OBSERVATIONS
3.1	Des fiches de poste sont établies pour chaque emploi et contiennent toutes les informations nécessaires.		4.2	Faux Unanime		
3.2	Les ressources humaines ont les conséquences requises en matière de recrutement.		4.3.2	Faux Unanime		
3.3	Les exigences requises en matière de formation, de recrutement, de feed-back, sont spécifiées.		5.1	Faux Unanime		
3.4	Un profil de compétences pour les conseillers en fonction des différentes tâches à effectuer est réalisé.		5.2.1	Faux Unanime		
3.5	La compétence des conseillers est vérifiée tous les ans.		5.2.1	Faux Unanime		
3.6	Le processus de recrutement est conduit sur la base du profil de compétence établi.		5.3	Faux Unanime		
3.7	Les critères de recrutement sont mesurés et documentés.		5.3	Faux Unanime		