



## Mettre en place et exploiter un centre d'appels

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Mettre en place et exploiter un centre d'appels

*Patrick Devoitine*

Mettre en place et exploiter un centre d'appels Patrick Devoitine

 [Télécharger Mettre en place et exploiter un centre d'appe ...pdf](#)

 [Lire en ligne Mettre en place et exploiter un centre d'ap ...pdf](#)

## Téléchargez et lisez en ligne Mettre en place et exploiter un centre d'appels Patrick Devoitine

---

408 pages

Présentation de l'éditeur

Maîtriser les coûts et les performances grâce à de bons choix techniques et organisationnels. Le centre d'appels joue un rôle clé dans la relation de nombreuses entreprises avec leurs clients, qu'il s'agisse de gérer les appels téléphoniques entrants (service client, prises de commandes, support technique) ou les appels sortants (prospection commerciale). Cet ouvrage explique dans une première partie comment fonctionne techniquement un centre d'appels : PABX, serveurs vocaux, applications CTI (couplage téléphonie-informatique), réseaux télécoms, gestion des flux, web call centers, etc. La seconde partie décrit toutes les étapes de la mise en place d'un centre d'appels analyse des besoins, dimensionnement, choix et déploiement des solutions techniques, organisation et management de l'équipe, reporting et pilotage. L'auteur insiste tout particulièrement sur les moyens de contrôle de la qualité de service et du retour sur investissement. À qui s'adresse ce livre ?

Aux décideurs et maîtres d'ouvrage souhaitant évaluer les enjeux d'un centre d'appels et les conditions de réussite de sa mise en place et de son exploitation. Aux directeurs informatique, chefs de projet, intégrateurs, architectes du SI, responsables et consultants télécoms, impliqués dans la mise en place ou la refonte technique d'un centre d'appels. Aux responsables d'exploitation et superviseurs souhaitant disposer d'outils et de méthodes pour planifier les ressources humaines et améliorer les performances tout en diminuant les coûts. Quatrième de couverture

Maîtriser les coûts et les performances grâce à de bons choix techniques et organisationnels.

Le centre d'appels joue un rôle clé dans la relation de nombreuses entreprises avec leurs clients, qu'il s'agisse de gérer les appels téléphoniques entrants (service client, prises de commandes, support technique) ou les appels sortants (prospection commerciale).

Cet ouvrage explique dans une première partie comment fonctionne techniquement un centre d'appels : PABX, serveurs vocaux, applications CTI (couplage téléphonie-informatique), réseaux télécoms, gestion des flux, web call centers, etc.

La seconde partie décrit toutes les étapes de la mise en place d'un centre d'appels : analyse des besoins, dimensionnement, choix et déploiement des solutions techniques, organisation et management de l'équipe, reporting et pilotage. L'auteur insiste tout particulièrement sur les moyens de contrôle de la qualité de service et du retour sur investissement. À qui s'adresse ce livre ?

- Aux décideurs et maîtres d'ouvrage souhaitant évaluer les enjeux d'un centre d'appels et les conditions de réussite de sa mise en place et de son exploitation.

- Aux directeurs informatique, chefs de projet, intégrateurs, architectes du SI, responsables et consultants télécoms, impliqués dans la mise en place ou la refonte technique d'un centre d'appels.

- Aux responsables d'exploitation et superviseurs souhaitant disposer d'outils et de méthodes pour planifier les ressources humaines et améliorer les performances tout en diminuant les coûts. Au sommaire :

Introduction : typologie des centres d'appels. Architecture technique. Les composantes techniques : PABX, serveur vocal interactif, outils de couplage téléphonie-informatique, poste de travail des téléconseillers -

Éléments externes : réseaux télécoms et réseau Internet - Gestion des flux téléphoniques - Web call centers.

Mise en place et exploitation. Conduite de projet - Analyse préalable et choix d'une solution technique -

Modèles d'organisation - Management et ressources humaines - Reporting et pilotage - Staffing : prévision des flux et planification des ressources humaines. De formation ingénieur télécoms, Patrick Devoitine est

aujourd'hui consultant senior confirmé dans le domaine des centres d'appels, et exerce plus largement des missions de conseil dans tous les secteurs où l'organisation d'entreprise rencontre les technologies télécoms.

Cet ouvrage est le fruit de nombreuses années d'expérience en tant que directeur de projet ou consultant dans la mise en place et l'exploitation de centres d'appels. Collection Solutions d'entreprise.

Conçue pour les responsables informatiques, les développeurs, les responsables fonctionnels des entreprises, les étudiants en informatique ou en gestion, la collection Solutions d'entreprise présente les applications de

ces nouvelles technologies en quatre parties: explication des concepts, mise en perspective de l'offre, conduite de projet et études de cas.

Collection dirigée par Guy Hervier. Biographie de l'auteur

De formation ingénieur télécoms, Patrick Devoitine est aujourd'hui consultant senior confirmé dans le domaine des centres d'appels, et exerce plus largement des missions de conseil dans tous les secteurs où l'organisation d'entreprise rencontre les technologies télécoms. Cet ouvrage est le fruit de nombreuses années d'expérience en tant que directeur de projet ou consultant dans la mise en place et l'exploitation de centres d'appels.

Download and Read Online Mettre en place et exploiter un centre d'appels Patrick Devoitine

#NRK9JW14DQX

Lire Mettre en place et exploiter un centre d'appels par Patrick Devoitine pour ebook en ligneMettre en place et exploiter un centre d'appels par Patrick Devoitine Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Mettre en place et exploiter un centre d'appels par Patrick Devoitine à lire en ligne.Online Mettre en place et exploiter un centre d'appels par Patrick Devoitine ebook Téléchargement PDFMettre en place et exploiter un centre d'appels par Patrick Devoitine DocMettre en place et exploiter un centre d'appels par Patrick Devoitine MobipocketMettre en place et exploiter un centre d'appels par Patrick Devoitine EPub

**NRK9JW14DQXNRK9JW14DQXNRK9JW14DQX**