



LA LETTRE D' INFORMATION D' ACTIVEVO

N°23 - Juin 2011

→ Annonce LogePal

Activevo dévoile LogePal V4.0



Une avancée technologique et fonctionnelle inégalée !

Activevo annonce la sortie de la toute nouvelle version majeure de LogePal qui propose une nouvelle palette d'applications et de fonctions dédiées aux professionnels de la Relation Client.

Une écoute attentive et une analyse pertinente des problématiques de ses clients permettent à Activevo de développer des solutions toujours plus performantes et innovantes pour répondre et anticiper les besoins des entreprises dans leur démarche d'amélioration de la Relation Client. Les évolutions fonctionnelles et techniques de LogePal V4.0 apportent au marché une proposition de valeur pertinente et différenciatrice.

Traiter efficacement la relation client au travers des multiples canaux de contacts est l'enjeu majeur des services clients. Assurer une accessibilité maximale à l'enseigne tout comme répondre aux besoins des clients et les anticiper sont devenus les challenges du quotidien.

Grâce à LogePal V4.0, les acteurs impliqués dans l'activité du centre de contacts ne disposent pas seulement d'un outil d'affichage de statistiques temps réel mais d'une solution intelligente de pilotage de la performance. Entièrement repensée, elle combine la modernité d'une interface conviviale à une puissance inégalée dans ses fonctions de calculs et d'analyse et permet la gestion d'affichage multi-média (pages web, documents powerpoint, vidéos, tableaux statistiques dynamiques, données textes, graphiques, ...) et s'interconnecte aux nouvelles générations de solutions CTI, ACD, ToIP.



Les nouvelles fonctions à découvrir :

- Le module historisation des données et projection de tendances (courbes comparatives historiques/temps réel, calcul et affichage de tendance) ;
- L'interface graphique aboutie et enrichie ;
- Les fonctions d'aide à la décision grâce aux alarmes ;
- La gestion des profils et des droits d'accès évoluée ;
- L'enrichissement visuel de l'affichage (choix illimité de composants graphiques) ;
- La représentation hiérarchique de l'organisation.

LogePal V4.0 est un outil de nouvelle génération, pratique et robuste qui s'appuie sur les nouveaux standards ergonomiques et technologiques. Grâce à cette nouvelle architecture, LogePal permet le partage des rôles, le partage des charges, la possibilité de créer un ensemble de processus, un accès centralisé aux données et la facilité d'ajouter de nouvelles applications dédiées à l'animation des centres de contacts.

Pour accompagner le lancement de cette nouvelle version, LogePal bénéficie d'un site internet dédié www.logepal.fr. Ce portail permet l'accès aux informations sur les fonctionnalités de la solution mais également sur les services d'accompagnement.

[Pour en savoir plus sur LogePal V4.0](#)

→ Parole d'Expert

The Cloud Computing

Par Toan Nguyen – Consultant Avant-Vente

Il y a 10 ans le mot « Convergence » de la voix et des données marquait certainement la fin de la téléphonie classique. Les anglo-saxons appellent les PBX génération TDM « Legacies PBX », cela sonne bien comme un héritage des acquis technologiques du siècle dernier, comme ce fut le cas pour le disque Vinyle et son successeur le CD.

Aujourd'hui, qui s'étonne encore des offres « triple play » ? On compte d'ailleurs plus de 20 millions d'abonnés internet haut débit en France en 2011. D'une simple paire de cuivre (le plus souvent déployée par l'opérateur historique), on reçoit la téléphonie, la télévision et l'internet.

Une preuve que cette convergence au quotidien de la voix et des données réside dans les « Smartphones ». Ce concentré de technologie qui tient dans une main et dans la poche, qui utilise le réseau 3G+ et demain, le réseau 4G, permet de téléphoner, de regarder la télévision ou un film en VOD, et de naviguer sur internet partout n'importe où et à tout moment. On ne fera pas ici la promotion des plus de 200 000 applications d'une certaine pomme, mais les mails, la navigation par GPS et toutes ces petites ou grandes applications qui nous facilitent la vie de tous les jours sont la preuve que nous sommes bien de plein pied dans un monde WEB 2.0.

Vous l'aurez compris, la convergence n'est plus dans un modèle stratégique quelconque ; la convergence est simplement présente, qu'elle apparaisse sous la forme d'une Box ou du dernier téléphone mobile dernier cri pour le quidam, ou qu'elle prenne le nom de VoIP ou ToIP pour les entreprises, elle est là au quotidien.

Ce champ de bataille d'évangélisation de la convergence n'est plus à conquérir, d'ailleurs y-a-t-il réellement eu une guerre pour mettre en œuvre cette dernière ? Cette convergence de la voix et des données ne s'est-elle pas installée tout simplement comme une avancée Techno«Logique», dans un siècle ou l'internet est ROI ?

Qui se soucie aujourd'hui des montants pour telle licence mobile accordée à tel ou tel opérateur ? Des investissements sont faits chaque année pour déployer, pour étendre LE RESEAU. Qu'on le veuille ou non, le réseau des réseaux, cette toile est partout ; secteur bancaire, administration... on pourrait citer des centaines d'exemples, mais le plus simple serait de dire qui n'est pas sur Internet de nos jours !

L'état Français ne parle-t-il pas d'une « Fracture Numérique », ne vote-t-on pas des lois pour que 100 % des Français puissent accéder à Internet ?

De là à résumer que la convergence, c'est l'internet : il n'y a qu'un pas à faire, cela est peut être assez réducteur, mais pour ma part, je pense l'avoir déjà fait depuis assez fort longtemps.

Alors quel est ce nouvel « Eldorado » dont on nous parle ? Pour être précis, j'entends par là pour les Entreprises, mais à bien y réfléchir monsieur tout le monde, pour ne pas dire « The Customer » en est le premier utilisateur et bénéficiaire.

Quid de ces mots qu'on entend actuellement, « Cloud Computing », « Software as a Service » (SaaS), « Platform as a Service » (PaaS), « Data as a Service » (DaaS), « Infrastructure as a Service » (IaaS), intéressant ce concept «aaS » (pour rappel As A Service, si vous n'avez pas suivi). Je ne pense pas qu'il soit nécessaire de fournir la traduction de ces mots, et je ne ferai pas la tentative de transformer ces mots dans la même moulture que les « courriels », « espace de bavardage » ou autres sémantique dans le même style, de par cette volonté de protection de la langue française.

Est-ce une nouvelle avancée technologique, une révolution que ce « Cloud Computing » ? On pourrait le croire, au vu du marketing de certains éditeurs. Mais reprenons depuis le début, au-delà de l'aspect technique et matériel de la virtualisation, de quoi parle-t-on réellement ?

On parle de solutions « internalisées » versus « hébergées ».

De nos jours dans l'Entreprise, personne ne se pose plus réellement la question de savoir qui maintient, exploite au quotidien les serveurs qui nous permettent de travailler (Serveurs de Domaine, Serveurs de téléphonie, Serveurs CRM, etc.), mais qui ont un coût tant au niveau des logiciels, matériels et surtout en ressource(s) humaine(s).

Je porte votre attention sur le point que la virtualisation matérielle peut être internalisée par l'entreprise si elle le souhaite tant qu'elle en ait les ressources ; pour ma part cette approche consiste à prendre le meilleur d'une technologie ce afin d'en faciliter l'exploitation, mais cela ne rentre pas dans la philosophie du « CLOUD ».

Concentrons-nous sur cette notion de service hébergé. Est-ce un phénomène nouveau ? Certainement pas ! Avant même l'ordinateur individuel pour tous, cette notion de centralisation et d'hébergement des applications existait déjà. Mais depuis les années 2000, ce concept de « SaaS » en est venu à un point qui coïncide parfaitement avec la nécessité de maîtriser les coûts.

Définissons déjà simplement le SaaS qui est la livraison conjointe de moyens, de services et d'expertise qui permettent aux entreprises d'externaliser intégralement un aspect de leur système d'information (messagerie, sécurité...) et de l'assimiler à un coût de fonctionnement plutôt qu'à un investissement. (source Wiki).

La messe est dite, au niveau des entreprises, cela revient à une logique tout simplement financière. Je mets ici de côté tous les aspects techniques, ou fonctionnels sur la notion de « Cloud Computing », car je ne ferai pas ici une démonstration sur les bienfaits (ou non) d'un service hébergé.

Mais quand on y pense, le Cloud Computing existe et nous l'utilisons tous les jours sans nous en rendre compte. Sans faire du prosélytisme pour un quelconque moteur de recherches du Web, lorsque vous faites une requête, oui, vous utilisez un service hébergé ! De même qui n'a pas en plus de son adresse professionnelle, une adresse personnelle (Gmail, Hotmail pour ne citer que ces deux acteurs), encore du SaaS !

Comme la convergence, il semblerait que le « Cloud » se soit installé dans la vie de tous les jours pour des millions de gens, alors pourquoi pas pour des millions d'entreprises, quelles soient une « World Company » ou une PME.

De même, les derniers événements politiques dans le monde ont montré l'ampleur de ce « CLOUD ». On nous parle de révolutions initiées sur « Facebook », d'événements relayés sur « Twitter », d'informations visibles sur « Youtube », traduisez tout cela en SaaS, PaaS, ou DaaS, accessible depuis n'importe où sur la planète sous réserve d'une connexion avec la toile.

En conclusion me diriez-vous, faut-il adhérer au Cloud, phénomène de mode ou réel modèle économique, voire un piège pour les entreprises ? Au-delà des problèmes de sécurisation d'accès au Cloud, le point le plus souvent mis en exergue, les entreprises n'aiment pas non plus perdre la maîtrise de leurs données, donc en attendant de côté les aspects techniques, je pense que pour faire du Cloud, il faut être déjà dans l'esprit du Cloud, sans cela c'est à reculons et en marche arrière, on a rarement une vision de l'avenir...

[Ce sujet vous intéresse, vous avez une question, un commentaire, un témoignage à apporter ?](#)

→ Focus Certification

La certification NF Service Centre de Relation Client

Créée à l'initiative de l'AFRC, la certification NF Service Centre de Relation Client est publiée en 2003 et compte 25 sociétés certifiées à ce jour.



Quelles sont les bénéfices de la démarche de certification ?

■ **La certification renforce la confiance des clients et l'image de marque** (professionnalisme dans le traitement des demandes, respect des règles de confidentialité).

■ **La marque NF bénéficie d'une forte notoriété en France** (taux de notoriété de 85 %, selon l'étude réalisée en 2009 par Afnor Certification).

■ **Un facteur de différenciation sur le marché** : la qualité de la relation client est un facteur croissant dans la décision d'achat.

■ **Une démarche valorisante pour les équipes** (sentiments d'appartenance, reconnaissance de la qualité du travail par un organisme indépendant, ...).

■ **Un outil de management** : mise en place de contrôles qualité, visibilité à 360° de la performance au travers des indicateurs portant sur l'efficacité des processus, la qualité de contacts, le traitement des réclamations, ...

■ **Un facilitant pour le conduit du changement** : capacité à fédérer les équipes autour d'un objectif commun ?

Activevo dispose de quinze références en accompagnement NF Service Centre de Relation Client. Nos consultants vous proposent un accompagnement pragmatique lors des étapes clés de votre projet de certification :

- 1- Le diagnostic d'évaluation afin de mesurer les écarts avec le référentiel.
- 2- Le plan d'actions détaillé permettant de disposer d'une feuille de route tout au long du projet.
- 3- L'animation du projet, afin de garantir l'adhésion à la trajectoire, créer le dossier de demande de certification, consolider le dispositif de mesure des indicateurs et former les équipes.
- 4- L'audit de blanc, quelques semaines avant l'audit de certification, afin de s'assurer de l'intégration des pratiques qualité auprès des équipes.

En partenariat avec AFNOR Certification, l'organisme certificateur, Activevo organise régulièrement des séminaires (gratuits) d'information et de sensibilisation

[Pour connaître nos prochaines dates de séminaire certification](#)

Agenda



Judi 7 juillet 2011 - Nanterre
Session découverte >
LogePal : Piloter la performance de votre centre de contacts

Présentation et démonstration de la solution V4.0 : un enrichissement fonctionnel sans précédent et une capacité d'analyse inégalée !

[Information, programme et inscription](#)



Mercredi 29 juin 2011 – Lyon
Séminaire de formation « la marque NF Service Centre de Relation Client, les clés pour la certification »

A l'initiative d'AFAC-AFNOR Certification, organisme certificateur pour la marque NF Service « Centre de Relation Client » et co-animé par Activevo. Présentation des principales exigences de la certification et des apports de la solution Progress Inside dans l'obtention et le maintien de la certification.

[Information, programme et inscription](#)

Pour ne plus recevoir cette lettre d'information : [cliquez ici](#)

Sommaire

- Editorial
- Annonce LogePal
- Parole d'Expert
- Focus Certification
- Agenda

→ Editorial



Par **Joseph Kort**
Président & CEO

Créer la référence

Performance, croissance, efficacité, ...quelles sont les recettes qui favorisent la réussite ? Codifier les raisons d'un succès ne semble pas chose aisée ! Et pourtant, il semblerait que le positionnement stratégique ne soit pas le seul critère de succès mais bien au contraire une combinaison de tactique et de stratégie permettant d'exceller dans la décision à long terme qui donne le cap et dans l'exécution sur le terrain.

Sans oublier d'autres valeurs qui ont fait le succès de nombreuses entreprises : la simplicité, la proximité, être à l'écoute des préoccupations de son client, de ses enjeux, savoir mobiliser ses équipes internes et communiquer efficacement sur le rôle et la contribution de chacun, être flexible et réactif, ou encore savoir créer du changement, de l'innovation, ... Reste à en déterminer le bon dosage et l'influence, la dimension implicite, même. Dans notre domaine de la relation clients, le développement de la performance globale est au cœur des préoccupations car elle participe activement et durablement à la réussite. La mesurer, la piloter pour la dompter et la développer est désormais chose aisée grâce à LogePal. Issu du croisement entre l'innovation de rupture et l'innovation incrémentale, LogePal V4.0 évolue vers une solution d'aide à la décision, facilitant les analyses d'indicateurs de performance et les mises en action qui en découlent. Avec cette toute nouvelle génération de solution, une étape structurante dans le processus d'innovation est franchie.

Découvrez comment piloter, animer, analyser et décider en visitant www.logepal.fr, un site qui vous est dédié.



Tél : +33 1 47 86 17 17
 Fax : +33 1 47 86 07 01
 Email : info@activevo.fr
 Web : <http://www.activevo.fr>