



saisie-data.com
custom bpo

L'externalisation sur mesure, une solution adaptée à tous les secteurs d'activité

Introduction

Paradoxalement, les situations de crise recèlent toujours un versant positif pour les entreprises. Ce sont des périodes propices au renouvellement de leur organisation, à l'innovation dans les processus, au retour aux fondamentaux du métier et ce, quel que soit le domaine d'activité.

L'externalisation sectorielle sur mesure (appelée Custom Business Process Outsourcing dans les pays anglo-saxons) répond justement à ce double besoin de recentrage et d'amélioration de la performance. Dans cette approche, l'entreprise délègue une fonction particulière, directement liée à son métier.

Il s'agit donc d'une externalisation sur mesure, portant sur des services qui regroupent de quelques dizaines à parfois plusieurs milliers de collaborateurs, en fonction du degré d'automatisation de l'activité. Le mode opératoire de l'externalisation est défini au cas par cas, en fonction de l'organisation du client, de sa pratique de l'externalisation, ainsi que des équipes, des processus et des systèmes concernés.

En utilisant judicieusement ce mode de gestion, l'entreprise enregistre des améliorations importantes, aussi bien en termes qualitatifs que financiers. En général, le retour sur investissement d'une telle externalisation est effectif dès la première année de délégation du service.

De multiples avantages

L'externalisation sectorielle a des vertus à court comme à long terme. Elle s'inscrit dans le processus de transformation et de quête de haute performance des entreprises, mais également dans leur recherche d'une optimisation des coûts de fonctionnement.

Se concentrer sur l'essentiel

En confiant une fonction spécifique à un prestataire de confiance, l'entreprise conserve tous ses potentiels internes et les affecte aux missions et aux marchés qu'elle juge stratégiques. Il en va de même pour ses actifs technologiques, immobiliers et financiers, qui restent disponibles pour les fonctions conservées en interne.

Connaître et maîtriser les coûts

Une telle externalisation favorise la prévision et la maîtrise, dans le temps, du budget consacré à un service donné. Il n'y a plus d'à-coup imprévu ou de mauvaises surprises sur des activités qui se révèlent souvent, à l'usage, plus onéreuses que prévu. Si l'entreprise s'en donne les moyens et accepte que son prestataire l'aide à la mise en place de plans d'amélioration - comme par exemple l'automatisation de tâches manuelles, la simplification et l'harmonisation des pratiques, ou encore l'élimination d'activités redondantes voire contre-productives - la maîtrise des coûts peut alors même se transformer en une réduction planifiée du coût du service dans le temps. Cela permet notamment d'anticiper et de répondre aux objectifs de réduction budgétaire que toutes les entreprises et tous les services se fixent, souvent dans l'urgence et en absence de plans et de moyens.

Accroître la qualité de service

Confier une fonction à un prestataire implique nécessairement d'évaluer et de documenter tous les processus qu'elle met en oeuvre : humains, technologiques, financiers, commerciaux, comptables, juridiques, etc. Préalablement à l'externalisation, la définition du cahier des charges permet de formaliser et d'approfondir la connaissance de cette fonction. Sur cette base, des indicateurs de performance sont établis entre l'entreprise et son prestataire. Ces instruments de pilotage et de mesure de la performance de la fonction externalisée facilitent la création et le suivi de plans d'amélioration de la qualité et de la productivité des services rendus. Il n'est pas rare que l'amélioration de la qualité de service soit constatée dès les premiers mois.

S'adapter au volume d'activité

Le custom BPO est un service facturé à l'entreprise selon son utilisation réelle. Si la fonction concernée voit son activité décroître, cette baisse est répercutée sur le coût mensuel, trimestriel ou annuel de la prestation. Si en revanche le service externalisé connaît un pic saisonnier ou une croissance importante, de nouveau, l'entreprise ne règle que le juste prix du service, en fonction de l'activité constatée. Cette flexibilité du service et de son coût est extrêmement importante pour les entreprises qui cherchent à assouplir leur fonctionnement.

Optimiser significativement les coûts de fonctionnement

L'externalisation contribue significativement à l'optimisation des coûts de fonctionnement de l'activité externalisée, grâce aux gains obtenus sur la différence salariale mais aussi à une meilleure efficacité opérationnelle. En outre, un contrat, par lequel l'entreprise et son prestataire partagent les économies réalisées, peut être prévu. Pour les deux parties, ce partage constitue un réel élément de motivation, en vue d'atteindre ou de dépasser les objectifs fixés en commun. Le custom BPO est également intéressant pour les sociétés qui, dans le cadre de contrats internationaux, doivent justifier d'un certain volume d'investissement à l'étranger. Les contrats d'externalisation entrent dans ce cadre quand le service est effectué depuis ces pays., comme l'Ile Maurice par exemple.

Certaines entreprises internationales ont également intérêt à régler leurs services avec de multiples devises, et notamment le dollar. Nos centres d'externalisation se prêtent à cela. Ainsi, la trésorerie de l'entreprise est mieux adaptée aux fluctuations des monnaies.

En résumé

L'externalisation sur mesure s'adapte à chaque secteur d'activité et :

- aide l'entreprise à se concentrer sur ses objectifs stratégiques,
- maintient disponibles les ressources internes nécessaires à la réalisation de ces objectifs,
- améliore la qualité du service rendu,
- absorbe les périodes de pics comme de creux,
- ajuste le coût du service à l'activité constatée,
- améliore significativement le coût de fonctionnement.

Externaliser à l'île Maurice

Premier avantage d'externaliser sur cette île de l'Océan Indien : elle a une population « significative » (entre 15 000 et 20 000) de **profils techniques et qualifiés** tels que des ingénieurs, développeurs et opérateurs – opératrices **parlant couramment le français et l'anglais**, travailleurs et motivés, bien formés, volontaires à des **coûts très intéressants** (moins onéreux que les pays nearshore du sud comme le Maroc ou la Tunisie pour un même niveau technique et une motivation généralement plus forte et sans aucune comparaison avec les couts salariaux inshore européens).

Très peu de décalage culturel : La culture est très proche de la France, Maurice étant une ancienne colonie française.



❖ **La proximité** : De plus, le faible décalage horaire entre l'Europe (2h00 à 3h00) nous permet de travailler avec nos clients sans aménagement particulier du temps de travail, nous travaillons donc sur le même créneau horaire que Paris ou Londres par exemple.

❖ **Volonté politique et liaisons hauts débits** : Par ailleurs, ce pays a une réelle volonté d'expansion afin de devenir **un acteur majeur de l'outsourcing francophone et anglophone** et l'île Maurice a déjà une politique de cyber ile depuis des années (fibre optique déjà présente (réseau SAFE) et plus de 10 000 opérateurs travaillant dans le BPO).

Notre méthodologie

Le process est l'un des critères sinon le critère **le plus important** pour une externalisation en offshore réussie. Chaque tâche doit être analysée et intégrée au sein d'une charte de pilotage nous permettant de contrôler la qualité et la productivité à la fois de manière globale et par sous tâche d'un processus métier souvent complexe.

Pour cela nous utilisons des logiciels de project management system nous permettant à la fois de dessiner le process, de le découper, de le contrôler, de le manager avec des chefs de projets expérimentés dans le processus en question et de communiquer vers le client de manière régulière afin d'obtenir la qualité et la productivité exigée.

Au fil du temps, le transfert de technologie et de compétence nous permet d'atteindre d'autres secteurs comme le Benelux et le Canada et d'offrir à nos clients une norme de gestion et de qualité de standard international. Cette méthodologie se décline en quatre phases:

- *La phase projet
- *La phase lancement
- *La phase exploitation
- *La phase mesure

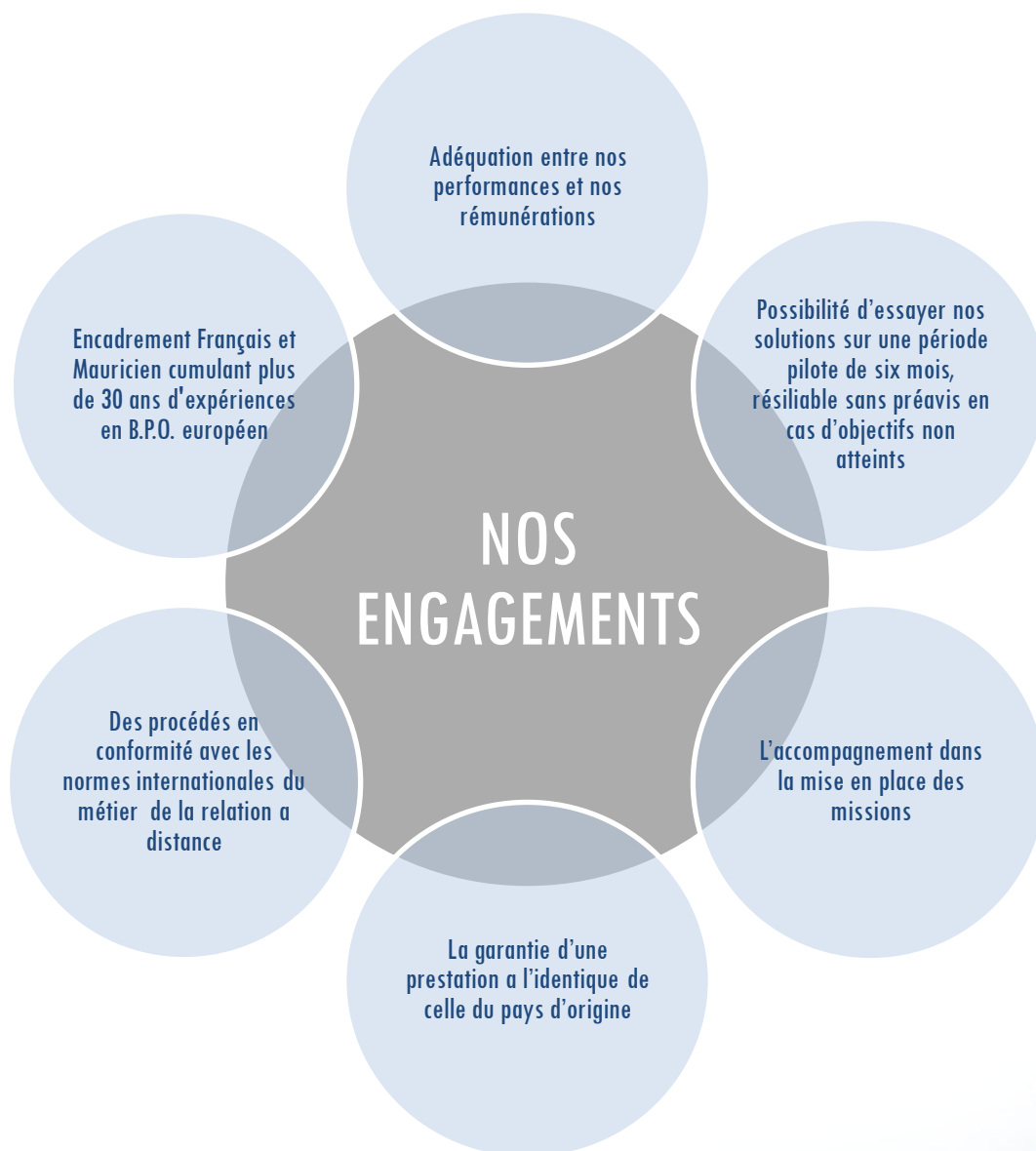
Depuis le début, nous accompagnons nos clients et nos partenaires dans le développement de leurs activités commerciales dans les domaines de:

- (i) La gestion de la relation client via des centres de contacts délocalisés
- (ii) La mise en place de Business Process Outsourcing (BPO) et de Knowledge Process Outsourcing (KPO)
- (iii) L'ingénierie et le conseil en système d'information
- (iv) La sous traitance de missions
- (v) Des services de soutien technique et de diagnostique a distance (Technical Helpdesk)
- (vi) Du P2P (Procure to Pay) Outsourcing qui permet aux entreprises de conduire opérations d'achats et de gérer un portefeuille en ligne.
- (vii) Des services de data, de finance et de comptabilité pour le secteur offshore.
- (viii) La disponibilité de services intégrés pour gérer les ressources humaines

saisie-data.com
custom bpo

NOS ENGAGEMENTS

saisie-data.com est conscient des enjeux économiques de ce secteur, c'est pour cela que nous prôtons des situations « win/win » avec tous nos partenaires, nos engagements sont, en plus d'une infrastructure informatique adéquate, de vous mettre a disposition des opérateurs qualifiés, efficaces et rapides :



LA FIABILITÉ TECHNIQUE

- ACD et Lien Couplage Téléphonie et Informatique
- Liaison SAFE : connexion haut débit Voix et Données via fibre optique
- Stockage et Gestion de données : SQL SERVER

DES FONCTIONNALITÉS PUISSANTES

- Prédicative dialer et automate d'appels
- Réception d'appels
- Serveur Vocal Interactif
- Transfert d'appels intelligent
- Mutualisation et optimisation des ressources via le Call Blending : émission et réception traitées en même temps par le même groupe d'agents

DES OUTILS BACK OFFICE ADAPTÉS

- Full Media Blending : Envoi de SMS, FAX, Publipostage, E-mailing
- Prise de rendez-vous et gestion des commerciaux
- Prise de commandes et gestion de stock (espaces de commandes multiples)
- Gestion des quotas avec ou sans critère

UNE VRAIE RÉACTIVITÉ SUR LE TERRAIN

- Pilotage de la production : statistiques complètes et en temps réel, conférence et enregistrement des conversations pour la formation, conversation en privé ou en chat pour le coaching, détail des contacts par agent, répartition des temps de travail, panneaux lumineux
- Enregistrement automatique des conversations
- Écoute à distance

LES PLUS

- **Réseaux sécurisés** par boîtier firewall antivirus-antimalware, filtrage URL - applications, surveillance de bandes, routeurs 5-band avec agrégation + Switch(s).
- **Serveurs dédiés RAID 5** auto-managés & sécurisés, protocole SFTP pour le transfert et la sécurité des fichiers. Sauvegarde et backup possible.
- Ordinateurs PC dernières générations (P4 au minimum), Anti-virus, anti-spyware, anti-malware et firewall mise à jour en permanence sur tous les postes de travail (bitdefender).
- **Serveur de mails centralisé & audioconférence par IP** sur chaque poste de travail des chefs de projet / département.
- Groupe électrogène PRO 400 KVA obligatoire sur tous nos sites

Nos services

Voici une liste non exhaustive des services que nous proposons :

SAISIE :

- Saisie industrielle
- Saisie coupon, code barre
- Saisie de cartes de fidélité
- Saisie et mise à jour d'état civil
- Saisie et mise à jour formulaires
- Saisie et mise à jour questionnaires
- Saisie et mise à jour d'annuaires
- Saisie et mise à jour de catalogues
- Saisie en ligne
- Saisie de textes
- Saisie Comptable
- Saisie audio / Audiotypie

RETRANSCRIPTION :

- Retranscription de conférences
- Retranscription de conseils d'administration
- Retranscription de réunions
- Retranscription d'interviews
- Retranscription d'entretiens
- Retranscription audio
- Retranscription de congrès
- Retranscription de mémos
- Retranscription de fichiers son
- Retranscription de rapports

BACK OFFICE :

- Modération
- Animation
- Veille stratégique
- Base de données
- Mise à jour de fichiers clients
- Indexation
- Numérisation
- Traitements d'images
- Référencement
- Rédaction
- Web documentaliste
- Traduction

SEGMENT VOIX (CENTRE D'APPELS) :

- Hotline
- Télé secrétariat
- Recouvrement
- Voyance
- Collecte d'informations
- Service client
- Réception d'appels
- Qualifications de fichiers
- Sondages et enquêtes
- Mise à jour fichiers d'appels

OFFRE A LA CARTE

LE TRIPLE PLAY

- **3 SERVICES REGROUPES EN 1 SEULE FACTURE**
- **PAIX D'ESPRIT 24/24 – 7/7**
- **COUTS TRES COMPETITIFS**
- **MISE EN PLACE RAPIDE**
- **PROFESSIONALISME**

Soucieux d'être avant-gardiste et proactif, nous avons créé une régie commerciale basée en France.

Cette équipe de détection de projets, a pour mission constante de repérer les besoins des marchés émergents et parallèlement approvisionner nos centres de nouvelles clientèles.

Grâce à cette structure indépendante, nous avons pu prédire l'engouement qu'allait susciter une offre «3 en 1» pour les sociétés soucieuses de leur image, mais conscients des coûts que cela engendreraient.

Nous avons donc, graduellement investi sur la formation de nos équipes par des professionnels de différents métiers en France.

Il en est ressorti trois cellules spécifiques, qui se constituent comme suit:

- **La data**
- **Le télésecrétariat**
- **La comptabilité**

Aujourd'hui, fortes de leurs expériences multi-clients, ces cellules 100% bilingues disponibles 24h/24 et 7j/7, sont prêtes à démarrer sur tous types de projets sous 24 heures, à des prix défiant toutes concurrences.

Ce process déjà rodé est une aubaine pour les projets urgents, nécessitant des professionnels déjà formés, avec des délais limités pour la mise en place et la montée en compétence.

Résultat : Une paix desprit, un gain de temps et une économie considérable, si nous tenons compte du casse-tête qui est de trouver le bon prestataire avec les bonnes équipes, la compréhension des besoins du client, le temps et le cash-flow requis pour un recrutement et sa formation selon les chartes du client.



saisie-data.com est un acteur leader en apport de solutions d'externalisation offshore sur différents métiers & processus spécifiques et généralistes. Nos implantations sur 4 sites totalisant plus de 250 positions nous permettent de servir nos clients européens sans décalage horaire.

Nos process, nos moyens humains, nos infrastructures permettent à nos clients d'offshoriser leurs projets dans un environnement propice à la fiabilité, au gain de rapidité, à la flexibilité et à la réduction de cout attendu dans un processus d'externalisation offshore.

Le choix de **saisie-data.com** est de vous offrir des solutions sur mesure pour soulager vos équipes opérationnelles des tâches administratives à faible valeur ajoutée afin de réduire significativement votre budget consacré a la relation client et par conséquent orienter vos collaborateurs à l'optimisation de la relation clients pour booster votre chiffre d'affaire.

Contacts

Sherwin Appadoo

Senior Executive et Responsable des solutions d'externalisation sectorielle saisie-data.com - Europe et Afrique

sherwin.appadoo@saisie-data.com

Tel. : (+230) 949 46 47

Skype : sherwin.appadoo

www.saisie-data.com

Gaville House, Victoria Road - Quatre Bornes - Ile Maurice

Tel. : (+33) 01 70 74 41 96

Tel. : (+230) 427 51 15

contact@saisie-data.com

info@saisie-data.com

Skype : saisie.data