

Synergies

Qualitem Alliance

Edito novembre 2006

news letters consulting

Média des Experts du Réseau de Compétences Qualitem Alliance

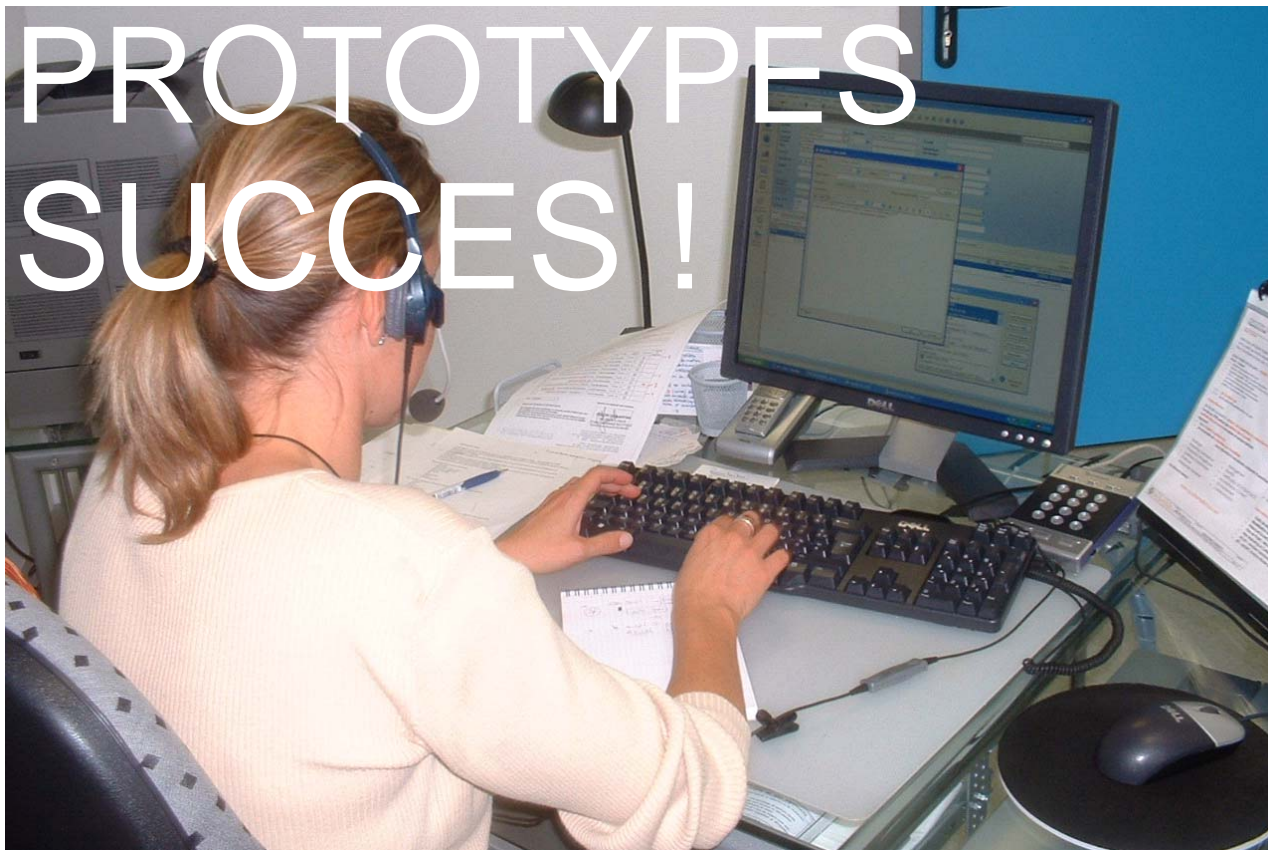
Innovation & développement

Application du Plan Do Check Act

UNITES

actuelles sont dirigées vers la capacité à formaliser avec la précision suffisante le préventif de définition et la recherche d'une solution performante qui respecte une valeur budgétaire de répartition économiquement

PROTOTYPES SUCCES !



Unité Teleoperating en phase prototype développée par New Deal Efficient Power SAS

*Dell Dimension 9100 Intel Pentium
Téléphonie @Net
Analytel binaurale Act7 de SAGE.
Base SQL sur solution boostée
Interfaces sous développement spécifique*

*Photographies propriétaire NDEP SAS
Tout droit réservé.*

Qualitem Alliance ®

Bilan à 8 mois

Faisabilité marketing

Un petit pas pour les fondateurs, un grand pas pour le Consulting Libéral. Les unités prototypes teleoperating lancées depuis avril 2006 ont été couronnées de succès. Malgré les contraintes de l'environnement d'essais le résultat a dépassé les espérances avec parfois même une approche des besoins inconnue jusqu'alors.

L'application du principe de « l'apprentissage par l'erreur » a porté des fruits qui ne demandent qu'à murir.

Faisabilité technique

Un bémol ... La phase de prototypage fournit de nombreuses informations. Les caractéristiques du cahier des charges initial au profil logiciel sont nettement sous évaluées. Les contraintes

viable. La technologie informatique est devenue un élément tactique majeur de toute stratégie concurrentielle. Seule l'approche factuelle sollicite à ce point la prise de conscience.

Mais c'est une bonne nouvelle malgré tout, puisqu'ayant un impact négatif sur la performance prospective, le résultat marketing est des plus séduisant. A l'avenir, il ne pourra donc que s'améliorer.

Faisabilité marketing - Succès !

Le mode opérationnel des unités teleoperating est orienté vers la définition de besoins des entreprises et organismes des secteurs industriels et tertiaires avec pour objectifs prioritaires de figer les acquis historiques quitte à les remettre en cause, de définir les contenu des prestations donc de cibler d'avantage les marchés à très court terme et ceux qui se profilent dans un avenir un peu plus éloigné.

Les impératifs de professionnalisation nous sont apparues rapidement. Les assistantes sont formées d'entrée pendant la durée nécessaire à l'assimilation de la définition marketing des prestations, à leur fonction de détection prospective, aux méthodes commerciales amont issue de notre capital expérience et à l'utilisation du logiciel CRM. Ce soutien pédagogique, essentiel au lancement de leur mission, est renforcé par un complément en continu le vendredi après midi. Nous avons adopté un style de management strict mais participatif et décontracté, avec un point hebdomadaire au lundi matin sur la performance de la semaine écoulée.

En six mois continus, nous sommes arrivés à un estimatif marketing à trois ans avec une perception significative de l'évolution de marché à cinq ans, modestement. Les résultats statistiques ont parfaitement fiabilisés le projet, au delà même de nos espérances, un beau travail de relations.

Analytel - un système simple et fiable

La téléphonie sous IP réduit la qualité de communication. Nécessité absolue, par conséquence, d'opter pour une solution à la fois légère, fiable, économique avec des caractéristiques techniques qui maximalisent la restitution sonore, tout en offrant de options de réglages en vue d'adapter les correctifs aux variations de perception des organes humains. Ergonomie, préservation et sécurité, pour des fonctions qui sollicitent la personnes en continu. Moins coûteuse que les systèmes lourds du marché, inadaptés à nos besoins, la solution Analytel à l'avantage



Sophie
Assistante Commerciale
Qualitem Alliance

Aux commandes de l'unité
CRM prototype 01

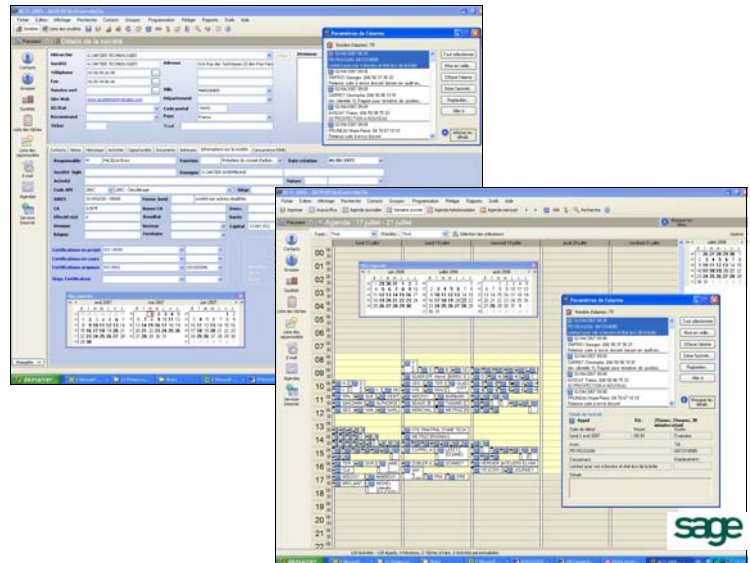
Photographies propriétaire
NDEP SAS
Tout droit réservé.

Qualitem Alliance ©

d'une exploitation avec tout logiciel et génère un relevé des appels dans un fichier *.pad. Ces données récupérées par un programme que nous avons développé permettent d'évaluer périodiquement la performance du processus. Nous avons également créé les outils informatiques nécessaires au traitement automatiques des bilans hebdomadaires et mensuels sous forme de tableaux de bord. Ils pourront être ultérieurement exploités par les partenaires.

Solution CRM - rien n'est parfait

Les CRM - Customer Relationship Management - sont des logiciels qui gèrent avec une efficacité stupéfiante toute la chaîne de la Relation Client, de la phase prospective au règlement de facturation... quand on sait s'en servir A titre expérimental, nous avons exploité un produit d'entrée de



gamme de Sage quelque peu « customisé » et paramétré à notre convenance. Pour une utilisation locale les performances peuvent suffire, aux conditions de ne pas être soumis à des impératifs de productivité avancée. Sa double base, son système de groupement et ses nombreuses options de traitement SGBG en font un bon gestionnaire de contacts, ce qu'il prétend être. Autrement, nous arrivons vite à son asphyxie, trop lent, trop lourd, insuffisamment réactif et mono fenêtre. Quand aux essais pratiqués en fonctionnement réseau, c'est une vraie catastrophe. La procédure de post synchronisation est compliquée, fonctionne une fois sur deux, quant au temps de traitement il n'est pas compatible avec nos impératifs fonctionnels. Peut facilement mieux faire.

Notre enquête sur les produits CRM se confronte à pléthores de solutions, et surinformations plus commerciales que techniques. Qui plus est, la définition de nos besoins ne tient pas dans un cahier des charges CRM classique, à budget donné. Insuffisance critique.

La suite dans notre prochain édito.

Fondateurs du Réseau Qualitem Alliance Actionnaires New Deal Efficient Power SAS



Jean-Pierre BROUILLARD
Président Directeur Général



Gérald MOULEDOUS
Conseil Stratégique des STI