

Centre d'appels / support client

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Choisir les priorités de l'activité : service client entrant, support multicanal, permanence, débordement, campagnes autorisées, résolution au premier contact, qualité et SLA
- ☐ Fixer les objectifs de volume, délai, qualité, récurrence, satisfaction et marge
- ☐ Comparer chaque mois demandes, production, retards, reprises, satisfaction et rentabilité
- ☐ Ne pas vendre un engagement que la capacité, les compétences ou les outils ne permettent pas de tenir

02 Qualifier la demande client

À chaque demande

- ☐ Qualifier la demande client avec : canaux, horaires, volumes, motifs, langues, saisonnalité, authentification, SLA, intégrations, escalades, enregistrement et reporting
- ☐ Identifier décideur, utilisateurs, personnes concernées et validations nécessaires
- ☐ Faire préciser exclusions, dépendances, délai, budget et critères d'acceptation
- ☐ Suspendre la proposition tant que le besoin ou les responsabilités restent ambigus

03 Qualifier, proposer et conclure la bonne prestation de support

À chaque proposition

- ☐ Formaliser la prestation avec : périmètre, prévisions, canaux, amplitude, capacité, SLA, scripts, qualité, données, réversibilité, prix et hors-périmètre
- ☐ Définir responsabilités du client, délais de réponse et conditions de changement
- ☐ Faire valider le niveau de service, le reporting, les données et les critères de recette
- ☐ Formaliser tout élargissement de périmètre avant de l'exécuter

04 Traiter le dossier, ticket ou recrutement

À chaque dossier

- ☐ Construire la checklist métier autour de : salutation, information d'enregistrement, authentification, écoute, qualification, réponse, escalade, reformulation et clôture
 - ☐ Vérifier le dossier et reformuler l'objectif avant toute action engageante
 - ☐ Exécuter la prestation, tracer les écarts et demander la validation nécessaire
 - ☐ Communiquer le résultat, les limites et la prochaine action à l'interlocuteur prévu
-

05 Fidéliser les comptes

Chaque mois

- ☐ Planifier les revues de compte avant les échéances contractuelles
 - ☐ Présenter lors de la revue de compte : volumes, SLA, abandon, résolution au premier contact, réitérations, qualité, motifs, escalades et actions de fond
 - ☐ Valider les priorités et le niveau de service de la période suivante
 - ☐ Suivre renouvellements, extensions utiles, risques de départ et actions promises
-

06 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Centraliser fournisseurs, contrats, commandes, factures, responsables et échéances
 - ☐ Rapprocher chaque facture avec la prestation, le contrat ou la commande
 - ☐ Faire approuver le paiement selon les seuils avant émission
 - ☐ Contrôler chaque semaine doublons, avoirs, abonnements inutilisés et échéances proches
-

07 Suivre la rentabilité des comptes

Chaque mois

- ☐ Construire une marge par compte avec revenus, temps, outils, achats, reprises et encadrement
 - ☐ Imputer le temps et les coûts au bon compte et au bon type de demande
 - ☐ Comparer chaque mois marge prévue, marge réelle, volume et niveau de service
 - ☐ Renégocier périmètre, prix ou organisation quand les reprises détruisent durablement la marge
-

08 Organiser l'équipe et les remplacements

Chaque semaine

- ☐ Tenir une matrice compétences, comptes, horaires, titulaires et suppléants
 - ☐ Planifier la capacité à partir des volumes prévus, absences et engagements
 - ☐ Rééquilibrer les files avant qu'un retard individuel devienne un retard client
 - ☐ Revoir chaque semaine charge, couverture, qualité et besoins de renfort ou formation
-

09 Transmettre un dossier en cas d'absence

À chaque absence

- ☐ Organiser la passation avec : client, contact, authentification, motif, faits, actions, promesse, pièces, sentiment, risque, SLA et prochaine action
 - ☐ Transmettre uniquement le contexte utile par le canal autorisé
 - ☐ Faire reprendre en priorité les échéances et situations sensibles
 - ☐ Faire confirmer le nouveau responsable et la prochaine action
-

10 Arbitrer et valider le quotidien sans blocage

Chaque semaine

- ☐ Écrire les décisions déléguables avec seuil, délai, preuve et personne à informer
 - ☐ Escalader ou arbitrer sans délai : sécurité ou santé, menace, fraude, client vulnérable, incident massif, données exposées, enregistrement contesté ou campagne non conforme
 - ☐ Appliquer la mesure conservatoire autorisée puis escalader l'action engageante
 - ☐ Revoir chaque semaine les décisions tardives, contournées ou non tracées
-

11 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque mois

- ☐ Tenir à jour les accès critiques : téléphonie, SVI, CRM, ticketing, email, chat, base de connaissances, enregistrements, planification et tableaux de service
 - ☐ Attribuer un accès individuel limité aux comptes et données nécessaires
 - ☐ Retirer les droits le jour du départ ou du changement de mission
 - ☐ Contrôler chaque mois comptes inactifs, exports, partages externes et accès anormaux
-

12 Prendre et qualifier une demande

À chaque demande

- ☐ Enregistrer toute demande avec : identité ou référence, canal, motif, authentification nécessaire, urgence, langue, historique, consentement et résultat attendu
 - ☐ Vérifier que la demande relève du contrat, du bon canal et du bon niveau de priorité
 - ☐ Compléter les informations manquantes avant transmission à la production
 - ☐ Mesurer chaque semaine demandes incomplètes, mal routées, dupliquées ou abandonnées
-