

Norme COPC

Expérience Client (CX) pour les Centres de Contact

Pour les Prestataires de Service Client Internes (PSC)
et Prestataires de Service Client Externes (PSE)

ÉDITION 7.0
VERSION 1.2



2.4 Prévoir et Établir le Capacitaire (80 Points)

L'établissement d'un plan de capacitaire basé sur les prévisions de volumes de transactions, les durées moyennes de traitement et données d'improduction (shrinkage), garantit que l'organisation dispose des ressources nécessaires pour répondre à la demande.

1. **Prévisions** - Pour le Plan de capacitaire et la Planification, le PSC doit comprendre son historique en termes de volumes, durées moyennes de traitement et données d'improduction, et réaliser des prévisions pour chacune de ces données, pour chaque activité via canal à prise en charge Humaine (par ex., appels, emails, chat, fréquentation (boutiques), réseaux sociaux).
 - a. Le PSC doit mesurer et piloter l'exactitude des prévisions, à travers les indicateurs requis en Annexe 2.
 - i. **[F2F]** Les indicateurs de Précision des Prévisions des Effectifs devraient être calculés par site pour les sites qui suivent le volume et le temps de traitement. Si le PSC procède à une mise en commun des sites, où les sites géographiquement proches partagent des ressources pour couvrir les absences et les vacances, la prévision sera faite pour l'ensemble du personnel.
 - b. **[Chat]** La compréhension de l'historique des volumes, de la DMT, et des données d'improduction (shrinkage) doit inclure la compréhension de l'historique de simultanéité.
 - c. **[BPO]** Si la production par heure est utilisée au lieu de la DMT, le PSC doit utiliser la production par heure au lieu de la DMT pour la prévision des ressources.
 - d. **[CS]** Il n'est pas nécessaire de suivre les schémas de réception des flux d'appels entrants, à moins que l'opération de contact client ne prenne des appels entrants (par exemple, ceux qui résultent de messages laissés après des appels sortants).
 - i. Il n'est pas nécessaire de suivre la Précision des Prévisions, sauf si le volume d'appels entrants est important.
 - e. **[F2F]** Le PSC doit s'assurer qu'il produit une prévision basée sur le trafic dans les emplacements, à minima pour ceux qui représentent 80% du volume de la clientèle. Pour les emplacements recevant un trafic plus important, ce trafic doit être prévu en fonction du type de visite client si l'emplacement offre plusieurs services (par ex. paiement, service, soutien, vente).

2. **Plan de Capacitaire** - Le PSC doit élaborer un/des Plan(s) de Capacitaire (en utilisant les calculs appropriés aux besoins de la demande, par canal, en considérant les types de transactions) pour déterminer le nombre de collaborateurs nécessaires pour traiter le nombre prévu de transactions.
- a. Le plan doit être créé assez longtemps à l'avance pour disposer du temps nécessaire au recrutement et à la formation de nouveaux collaborateurs.
 - b. Le modèle doit intégrer les objectifs de Qualité de service ou de Durée de cycle, et les prévisions du 2.4.1 pour :
 - i. Les volumes de transactions.
 - ii. Les durées moyennes de traitement des transactions.
 - a. **[F2F]** Le temps de traitement des visites doit être intégré dans les prévisions, soit sur la base du temps réel pour les sites qui utilisent un système de suivi des clients, soit sur la base du nombre de clients par heure de présence pour ceux qui utilisent uniquement un compteur des passages.
 - iii. Données d'improduction / Shrinkage.
 - a. **[F2F]** Les données d'improduction comprennent généralement les absences et les vacances, ainsi que les périodes d'indisponibilité des conseillers des sites (par exemple, les périodes pendant lesquelles ils sont affectés à des tâches d'administration des sites, telles que la mise en rayon ou la gestion des stocks) et doivent être prises en compte dans les prévisions.
 - c. **[Chat]** S'il est prévu que les conseillers traitent plusieurs transactions en simultané, le plan de capacitaire doit intégrer la prévision de la simultanéité.
 - d. Les capacitaires doivent être établis en utilisant des données hebdomadaires ou quotidiennes.

2.5 Planifier et Piloter le Temps Réel (80 Points)

La planification des ressources en fonction des volumes de transactions prévus sur les canaux à prise en charge Humaine et le pilotage efficace en temps réel garantissent une disponibilité suffisante des ressources pour atteindre les objectifs commerciaux.

1. **Planification** - L'approche de planification du PSC doit :

- a. Calculer le nombre de ressources nécessaires au niveau de l'intervalle approprié (en utilisant les calculs appropriés aux besoins de la demande pour chaque type de transactions traité).
- b. **[BPO]** Le PSC doit aligner le capacitaire de ressources sur tous les schémas de transactions entrantes et sortantes, dans tous les Processus Clés (KCRPs) applicables, à une fréquence appropriée en fonction du ou des objectifs de temps de cycle.
- c. Créer un planning qui prenne en compte à la fois ses objectifs de qualité de service et de coût/efficacité, en minimisant la variation entre le nombre de ressources requises et le nombre de ressources disponibles sur chaque intervalle.
- d. Intégrer les objectifs de qualité de service et de durée de cycle, et les prévisions de :
 - i. Volume.
 - ii. Durée moyenne de traitement.
 - iii. Données d'improduction (shrinkage).
- e. **[Chat]** S'il est prévu que les conseillers traitent plusieurs transactions en simultanée, les données prises en compte pour la planification doivent intégrer la prévision de la simultanéité.
 - i. Lors de la planification des conseillers traitant du chat proactif, une prévision du taux de prise en charge par heure de la journée doit être incluse.
- f. Être basée sur les intervalles suivants :
 - i. Temps réel : intervalles de 30 minutes maximum.
 - ii. Temps différé : intervalles appropriés, selon l'objectif de durée de cycle.
- g. **[CS]** Les PSCs opérant des appels sortants doivent traiter à la fois les contacts entrants et sortants. Les besoins en matière de prévision et de demande de contacts sortants doivent être basés sur le volume des tentatives, le taux de connexion à l'interlocuteur approprié (Right Party Connect / RPC), la DMT, l'utilisation, etc.
- h. **[CS]** Le plan d'allocation de ressources doit être basé sur l'expérience du PSC (par exemple, sur une analyse du succès du programme (taux de contact) par heure de la journée, jour de la semaine et semaine du mois).
 - i. Les plannings doivent être mis en place comme prévus.