



IMMOBILIER

Montpellier (34) / Paris (75)



Mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage
Externalisation des infrastructures des centres d'appels

Clients : GROUPE SNI

Le groupe SNI est une filiale de la Caisse des dépôts et consignations. L'entreprise gère 348 725 logements. En 2005 le groupe SNI se transforme en opérateur immobilier global. Il propose sur l'ensemble du territoire français une offre étendue : logements très sociaux, sociaux, intermédiaires et libres, foyers et résidences, accession à la propriété.

Caractéristique de la prestation SRC :

- Type : AMO / Chef de projet
- Charge : 49 jours homme
- Durée : 24 mois
- Profil intervenant : Consultant Senior TOIP/Réseau et spécialisation Relation Clients

Objectifs et Enjeux :

La direction locative de SNI dispose aujourd'hui de trois centres d'appels (70 positions) qui traitent au total annuellement près de 800 000 appels entrants ainsi que des emails et réalisent des campagnes d'appels sortants.

Depuis la refonte de l'infrastructure de téléphonie dédiée aux activités de centre d'appels et l'implémentation d'un nouvel outil de relation client en 2015, la production rencontre de façon récurrente, des problèmes de qualité sonore des appels ainsi que des accès aux outils.

De plus, certaines fonctionnalités, prévues initialement lors de la mise en place de la nouvelle infrastructure, n'ont toujours pas été implémentées (mutualisation des ressources entre les sites, solution de secours, gestion des campagnes d'appels sortants au travers des nouveaux outils, couplage CTI avec les logiciels SOPRA et le CRM de la SNI...)

Dans ce cadre, le Groupe SNI a souhaité se faire accompagner par SRC Solution pour :

- Auditer l'existant et proposer des scénarios d'évolution
- Constituer le dossier de consultation
- Orienter le choix du prestataire
- Piloter le déploiement

Prestation SRC Solution :

Planning de la prestation :

- Choix de l'assistant à maîtrise d'ouvrage : février 2016
- Remise de l'audit des infrastructures : juin 2016
- Validation de l'externalisation : décembre 2016
- Sourcing et rédaction du cahier des charges : janvier à avril 2017
- Lancement de la consultation : juin 2017
- Analyse des offres et choix : septembre 2017
- Lancement de déploiement de la solution retenue : début octobre 2017
- Prévision fin de mise en place de la solution : février 2018.

Détail des prestations

Le projet s'est déroulé autour de 4 phases sur une période de 2 ans :

Phase 1 : Audit de l'existant

- Etape 1 : Lancement
- Etape 2 : Etat des lieux de l'existant et des besoins
- Etape 3 : Audit critique de l'existant
- Etape 4 : Préconisations et scénarios

Phase 2 : Etude d'externalisation des infrastructures de centres de contacts

- Etape 1 : Besoins d'externalisation
- Etape 2 : Etat du marché
- Etape 3 : Scénarios d'externalisation
- Etape 4 : Présentation et validation

Phase 3 : Gestion de la consultation

- Etape 1 : Sourcing
- Etape 2 : Rédaction des pièces du marché et consultation
- Etape 3 : Analyse des offres et aide au choix

Phase 4 : Assistance au déploiement

- Etape 1 : Lancement du projet
- Etape 2 : Validation de l'architecture retenue et plan de migration
- Etape 3 : Suivi de la mise en place d'un pilote et recette
- Etape 4 : Suivi de la migration des sites.