

L'optimisation de la détection de répondeur : un gisement de productivité inexploité



Lounis Goudjil, fondateur de Manifone.

Face un contexte réglementaire toujours plus strict et une défiance toujours plus forte des consommateurs, les outsourcingeurs doivent repenser leurs pratiques pour optimiser leur efficacité en prospection commerciale... Décryptage avec Lounis Goudjil, fondateur de Manifone.

Depuis juillet, le monde de la prospection téléphonique subit de nouvelles tensions. Leurs activités déjà complexes, vont désormais faire face à des contraintes encore plus fortes. L'Assemblée Nationale a en effet définitivement adopté la proposition de loi prévoyant non seulement un encadrement des jours et horaires, mais aussi la fréquence à laquelle la prospection téléphonique est possible, sous peine de s'exposer à 75 000 € d'amende pour une personne physique et 375 000 € pour une entreprise, « la rentabilité pour les outsourcingeurs spécialisés dans la prospection téléphonique est toujours plus complexe à atteindre », observe Lounis Goudjil, fondateur de Manifone. Dans ce contexte, détecter des leviers d'optimisation de l'efficacité des agents, et faire en sorte que sur une journée de travail, le temps passé réellement en contact avec des prospects soit maximisé, est capital.

Fiabiliser la détection de répondeurs

La vraie difficulté à gérer pour garantir que les agents en charge de la prospection parlent réel-

lement à des clients potentiels, c'est la détection des répondeurs. « Ce que nous constatons, observe Lounis Goudjil, c'est que les systèmes en place détectent assez mal les répondeurs et que plus d'un appel sur trois aboutit sur une messagerie, ce qui constitue une perte de productivité phénoménale car, d'après les études que nous avons réalisées avec nos clients, l'agent passe plus de 10% de son temps à parler à un répondeur... en pure perte ! »

Des bénéfiques directs... et indirects !

Une détection de répondeur plus rapide et plus précise, constitue une promesse d'efficacité majeure. « Lorsque le coût moyen horaire d'un agent se situe vers 20 € de l'heure, cette perte de productivité représente plus de 3 centimes d'euro la minute, soit bien plus que le coût de la minute facturée par l'opérateur ! ». L'amélioration de la détection de répondeur constitue un premier levier immédiat de préservation de la marge pour l'outsourcer. Mais ce n'est pas l'unique bénéfice ! « Lorsqu'un

prospect a répété Allo à trois ou quatre reprises avant d'être en contact avec un agent, il s'est irrité et sa réceptivité par rapport à l'offre qui va lui être faite est forcément dégradée », affirme Lounis Goudjil. Dégradation de l'expérience du prospect, difficulté et stress pour l'agent, risque d'erreur dans la validation des fiches, autant de difficultés qui peuvent être éliminées par une détection de répondeur optimisée...

Une réponse spécifique à l'enjeu

« Nous nous sommes intéressés à la détection de répondeurs il y a un peu plus de 2 ans maintenant, et avons développé une technologie unique sur le marché » explique Lounis Goudjil. « Le fait que nous soyons opérateur télécom nous permet d'adapter l'algorithme de détection à chaque opérateur appelé. Notre détection atteint plus de 97% de précision sur les mobiles français ! Ce qui permet de quasi éliminer la perte de productivité sur le temps agent », précise Lounis Goudjil. Pour démontrer la pertinence de son offre, Manifone propose aux outsourcingeurs de monter un test, très simple à mettre en place, grandeur nature. « Il suffit de lancer une campagne de prospection et d'utiliser notre solution de détection sur un échantillon de 50% des appels en comparaison avec les autres 50% sur la solution déjà en place. Cela nous permet de faire la preuve que la détection de répondeur est un gisement de productivité, pour lutter contre un fléau : l'inefficacité des campagnes », conclut Lounis Goudjil. ■



manifone 