

intelcia

BETTER TOGETHER

Consultation Carrefour Réponse Lot 3 Carrefour Voyages & Carrefour Belgique

02 avril 2024



<u>1 - SYNTHÈSE DE L'OFFRE.....</u>	<u>3</u>
Notre groupe	
Nos expertises en lien avec votre besoin	
<u>2 - L'ORGANISATION POUR CARREFOUR.....</u>	<u>19</u>
La localisation	
L'organisation de l'activité et les équipes	
Le dimensionnement	
Le recrutement et l'onboarding	
La formation	
Le management de la qualité	
Le reporting	
<u>3 - LA DIGITALISATION & L'INNOVATION.....</u>	<u>46</u>
<u>4 - LA MISE EN OEUVRE DE VOTRE PROJET.....</u>	<u>50</u>
<u>5 - LA SÉCURITÉ DE VOS OPERATIONS.....</u>	<u>54</u>
<u>6 - LES ÉLÉMENTS ECONOMIQUES.....</u>	<u>59</u>

Sommaire

PARTIE 1

Synthèse de l'Offre



CONTEXTE

Carrefour est une enseigne emblématique de la grande distribution créée en 1963 à Annecy.

L'écoute et l'accompagnement de ses clients sont essentiels pour Carrefour. Pour Carrefour Voyages et Carrefour Belgique, cette démarche s'organise autour des différents lignes de services proposées à leurs clients :

Carrefour Voyages pour les marchés Français et Belge

- Vente à Distance (français et néerlandais)
- Gestion du back office (français & néerlandais)
- Gestion des « demandes internes » (français)

Carrefour Belgique

- Accompagnement multicanal des clients de l'activité distribution de Carrefour Belgique

Au travers de ses centres internes mais aussi de ses partenaires, Carrefour fonde sa démarche sur des principes d'excellence relationnelle, de satisfaction client, de performances opérationnelles et d'engagement des collaborateurs.



Partenaire premium de Carrefour Espagne mais aussi de marque de renom dans les secteurs du Voyage et de l'e-commerce, Intelcia veut accompagner Carrefour Voyages et Carrefour Belgique dans la prise en charge multicanal de ses clients en français, néerlandais, anglais et allemand.

L'organisation multilingue dédiée est localisée au Maroc, dans un environnement PCI DSS sur notre site de Casablanca InTown .

ENJEUX

01

Améliorer l'expérience client, s'engager pour eux et les fidéliser (555)

02

Disposer d'un partenariat multilingue industriel, sécurisé et transparent

03

Innover pour performer

04

Optimiser la performance économique du dispositif : le meilleur rapport prix/prestation du marché

POUR MAÎTRISER VOS COÛTS EN ASSURANT LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS, NOUS VOUS PROPOSONS DE:

Dimensionner et sécuriser votre centre de relation client

Optimiser vos coûts

Améliorer la qualité

Gérer la saisonnalité et assurer une réactivité en cas de pic d'activité

Etre force de proposition

E-voluciona
by Intelcia

CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT PAR E-VOLUCIONA

- Pilotage & reporting centralisés
- Gestion et optimisation des flux temps réel
- Adaptabilité des ressources aux flux

- Self Carisation du traitement des actes en mettant à disposition.
 - Équipes expérimentées et un support client digitalisé
- Accompagnement client à l'utilisation autonome des outils

- Augmentation du Quality monitoring
- Expert Process sur chaque site
 - Équipe Lean Management-optimisation des process
- Chef de projet pour définir la roadmap des chantiers clés

- Capacité de monter en charge de +/- 10%
- Un dispositif de recrutement et de formation industriel.
 - Possibilité de mutualisation.
 - Bassins multilingues offshore et nearshore à disposition.

- Gestion proactive de vos activités.
- Mise à disposition des innovations technologiques pour augmenter vos agents et améliorer la satisfaction de vos clients.

PÉRIMÈTRE DE LA PRESTATION

- Accueillir et traiter les demandes des clients dans le respect des process transmis
- Apporter des solutions concrètes et précises aux clients qui sollicitent les services clients
- Mener des actions dans les différents outils BO mis à disposition et historier les contacts
- Promouvoir la marque Carrefour et ses services

TYOLOGIE CLIENT CIBLES



OUVERTURE
Variable en fonction des activités

Carrefour Belgique

Ligne de Service	Canal de contact	Volume de contacts	Langue de traitement	
Service Client	Téléphone	110 350	Français	44%
	Whatsapp	13 305	Néerlandais	54%
	Chat	11 500	Anglais	2%
	E-mail	62 210	Allemand	

KPI	
Qualité de Service	90%
Délai de réponse	4h
Taux d'abandon	5%
Délai de réponse	8h
FCR global	75%
Délai de clôture BO	70% entre 24 et 48h
NPS	45

Carrefour Voyages :

Ligne de Service	Canal de contact	Volume de contacts	Langue de traitement	
VAD France	Téléphone	119 706	Français	65%
VAD Belgique	Téléphone	8 406		
ProWebCE	Téléphone	41 252	Néerlandais	35%
Résa Internet FR	E-mail	6 990		
Toute lignes de services	Activité de Back Réseau sociaux	20% du temps des conseillers est consacré au BO 3 heures par jours consacrées au traitement des RS		

KPI	QS	SL30	SL 80	Taux de réitération	Productivité	DMT	Taux de mise en attente	Respect de la complétude	Délai clôture BO		Délai RS
	90%	>90%	100%	<75%	6 appels/h	8 min	<10%	>90%	90% 24h	100% 48h	PeC 30 min
KPI	TO	ABS	Qualité	Performance CC	NPS	Conversion					
	<10%	<10%	>80%	>65%	80	14%					



PARTIE 1 | SYNTHÈSE DE NOTRE OFFRE

NOTRE PROMESSE :



Accompagner vos clients avec empathie et bienveillance et leur apporter une solution concrète à chacune de leur demande



LES 4 PILIERS POUR RÉPONDRE À NOTRE PROMESSE



01

Des innovations au service de la performance et de la satisfaction client

- **Automatiser les tâches** liées à de traitements simples VIA nos solutions RPA
- Faciliter l'accès à la connaissance via nos solutions **chatbot AVI dédié aux agents**
- **Améliorer le FCR** et les **indicateurs de satisfaction client** grâce à nos solution de gestion de la voix du client.



02

Une organisation et une équipe dédiées portées par notre expertise sectorielle

- Expertise du groupe : **+ de 70% du CA** réalisé sur des prestation de Service client
- Expertise sectorielle : **+ 30 clients** dans le secteur du retail **dont la référence en France de OTA**
- Démarrage sécurisé : **50 des équipes** issus des ressources internes
- Des outils de pointe pour piloter vos activités (Calabrio, Cross CRM, Power BI...) + téléphonie AVAYA pour Carrefour Belgique



03

Qualité et transparence du partenariat au cœur du dispositif

- **Pilotage et vision à 360°** de la qualité opérationnelle et de la satisfaction du client.
- Amélioration continue et formation continue : **+ 5 heures par mois de support aux agents.**
- Respect des engagements et des KPI : **reporting global automatisé** via power BI
- Gouvernance



04

Optimiser les performances économique et garantir la qualité livrée

- Compétitivité des prix proposés sur la Maroc : le meilleur rapport qualité des opérations & satisfaction client/prix
- Engagement d'amélioration du dispositif de production : estimé en année 2 à 3% et en année 3 à 3% des volumes d'heures

PARTIE 1 | NOTRE GROUPE

Un modèle d'entreprise socialement responsable qui favorise le **bien-être** et **l'engagement** des collaborateurs



UN ACTEUR GLOBAL DANS LE SECTEUR DE L'OUTSOURCING

56%
Femmes

44%
Hommes

40 000
Employés

30
Nationalités

10
Langues

17
Pays

85
Sites

3
Continents

+220
Clients

778 M€
CA(2022)



DES SOLUTIONS POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS



Multichannel CX solutions

- Vente et Fidélisation
- Service Client F.O B.O
- Assistance Technique

Business Processes

- Marketing Digital
- Comptabilité
- Recouvrement
- Contrôle Qualité
- Externalisation des équipes commerciales
- Solutions RH
- Contrôle de conformité

intelcia

IT Solutions

- Consulting IT
- Intégration
- Développement Applicatif
- Exploitation Infrastructures
- Régie

Innovative & Consulting Solutions

- Smart Analytics Center
- Robotisation et Assistants Virtuels
- CEX Consulting – Transformation des opérations
- Digitalisation et Low Code



RECONNAISSANCE DE NOTRE INDUSTRIE



Élu service client de l'année 2024

Morocco-Electroplanet / Orange / Marjane / Décathlon



Élu service client de l'année 2024

France- SFR /Edenred



Meilleur prestataire de l'année

Total Energies / Iberdrola / Naturgy

PLATINUM
CONTACT CENTER AWARDS

Meilleure Expérience client

Loisirs, tourisme et sport Espagne



Meilleure Innovation Technologique

Meilleure Campagne Outbound



Meilleure Innovation Technologique

MyTODO



Transformation Interne

Silver
Agile Team – With FNAC DARTY



Meilleure Operation Outsourcing



Meilleure Opération sortante

Bronze



Meilleur projet innovant

Smart Analytics Center

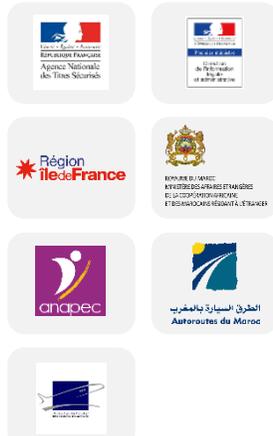


NOS RÉFÉRENCES CLÉS : UN CATALOGUE VARIÉ

Automobile



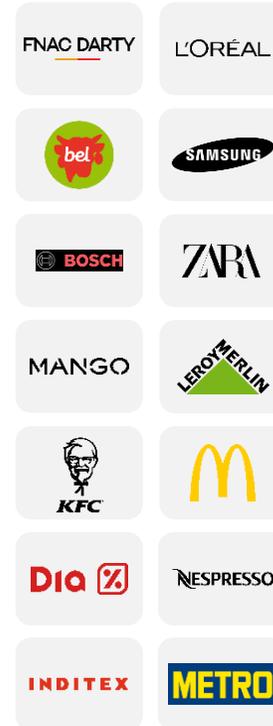
Secteur Public



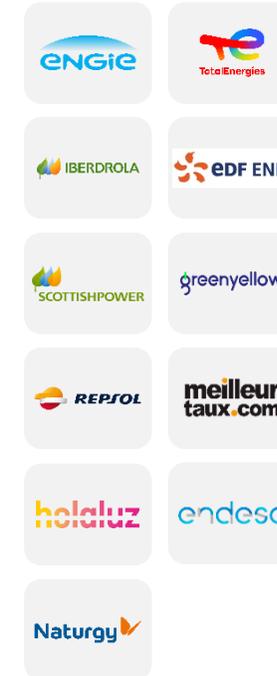
Banque & Assurance



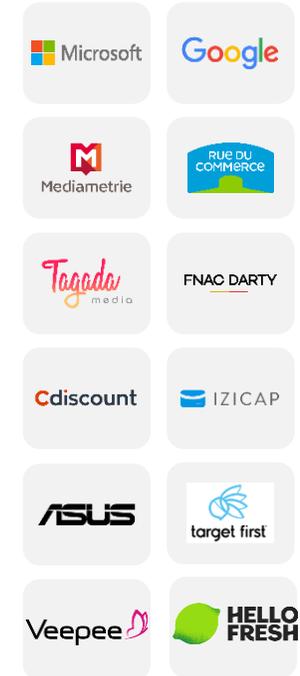
Retail



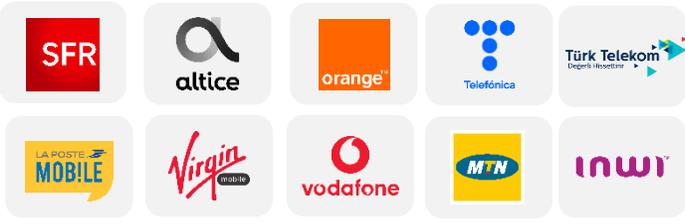
Utilities



High-tech / E-commerce



Telco



PARTIE 1 | EXPERTISE MÉTIER

Nos expertises en lien avec votre besoin



NOTRE PARTENARIAT AVEC PROMOVACANCES



ACTIVITÉS & SOLUTIONS
Service Client, Ventes et Back Office

Accompagner le client dans la démarche de recherches de séjours.

Vendre des séjours pour multiples marques : Promovacances – Partir pas cher – Ecotour – FRAM

Relancer les bons de commande transmis et veiller à concrétiser

3992
Ventes

98%
Taux de décroché

30%
Taux de transformation

67%
Taux d'assurance

2022
Date de lancement

+ 84
Agents

B2C
compétence

Omnicanal Expertise :
Appels IN/OUT

France
Pays cible

1
Site:
Casablanca

Français
Langue traitée

- 29 368 Appels reçus
- 28 072 Appels traités
- 3,47% de perte d'appel
- 67% de taux d'assurance

NOTRE PARTENARIAT AVEC PROMOVACANCES



ACTIVITÉS & SOLUTIONS

Service Client

Répondre aux appels téléphoniques, aux e-mails, au chat et aux médias sociaux

Écrire dans le CRM du client

Transférer les sondages pour les utilisateurs afin de valoriser le service



+2,63%

Niveau de service espagnol conforme aux objectifs



+40,5%

C-Sat Emails 2024



+8,1%

C-Sat Appels 2024



2020

Date de lancement



+ 100 crête / + 60 creux
Agents



B2C

compétence



Omnicanal Expertise :
E-mails, AE, chat, réseaux sociaux



Espagne

Pays cible

2

Site:
Barcelone
Casablanca Intown



Espagnol, Catalan, Anglais, Grec, Italien, Français

Langues traitées

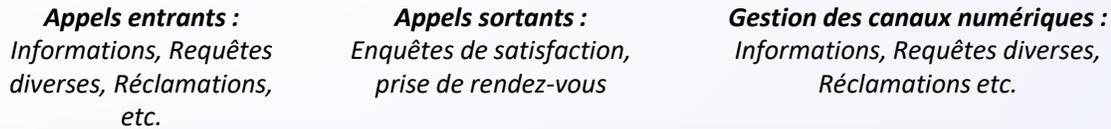
- +450k appels entrants
- +220k réponses à des courriels
- +36k Chats assistés
- 96,4% niveau de service Français
- 94,2% niveau de service Italien
- 96,1% niveau de service Espagnol

NOTRE PARTENARIAT AVEC CARREFOUR ESPAGNE



ACTIVITÉS ET SOLUTIONS

Service clientèle hyper, Super et E-Commerce



+2.3%

Amélioration du niveau de service



-8%

Baisse de DMT sur l'activité CSCs



+90%

Qualité de service



2024

Date de sortie



+226

Agents



B2C

compétence



Omnicanal Expertise :

Appels IN/OUT, chaînes numériques



Espagne

Pays cible

2

Site:
Madrid
Séville



Espagnol, catalan, anglais et français

Langue traitée

- +1 588 000 appels entrants par an
- +10 000 appels sortants/an
- +265K interactions avec les canaux numériques/an
- Déploiement de chatbot AVI sur 100% des périmètres
- Déploiement de solution de RPA sur des traitements simples

NOTRE PARTENARIAT AVEC FNAC DARTY

FNAC DARTY

ACTIVITÉS ET SOLUTIONS



2014
Date de sortie

+ 400
Agents

B2C
compétence

Omnicanal Expertise :
Appels IN/OUT, BO, Réseaux Sociaux, Chat

France
Pays cible

3
Des sites:
Casa Intown,
Meknès
Maurice

Français
Langue traitée

1er du benchmark sur chiffre d'affaires/appels pris

+5%
Amélioration du FCR

+10 points
Amélioration du NPS sur le service technique entre 2020 et 2021

+12%
Amélioration de la satisfaction client

- *1er Service Client à lancer le Mode Organisation AGILE avec 17% de l'effectif avec des résultats probants : 1er du benchmark sur CA/appel pris*
- *Qualité de production QS/QE à la hauteur des attentes*
- *Stabilité de la satisfaction client et un NPS au-delà des objectifs*
- *Un taux de résolution au premier contact supérieur à la moyenne des autres services, ce qui contribue à maintenir la satisfaction client*

PARTIE 2

L'organisation pour Carrefour Voyages et Carrefour Belgique.



UNE LOCALISATION BEST SHORE POUR VOUS ACCOMPAGNER : LE MAROC

Le Maroc est une destination privilégiée pour l'industrie des Services européennes.

Des enseignes de renom dans la banque, l'assurance, les ESN et bien entendu la Relation Clients & le BPO disposent de Centre de Services ultra modernes et ultra sécurisés, localisés dans les principales villes du pays.

Plusieurs facteurs expliquent cette position du Royaume

- Les excellentes relations que le Maroc entretient avec l'ensemble des pays de l'UE
- La proximité géographique,
- La formation des ressources.

MAROC



Capitale
Rabat



Régime Politique
Monarchie



Population
35,9 M



Labor Force
25,3 M



Langues officielles
Français & Arabe



PIB 2024
131 B. USD\$

- Le Maroc bénéficie d'un excellent rapport compétitivité/qualité des ressources (4ème pays francophone du monde).
- Le bassin d'emploi dans le secteur de la Relation client/BPO est riche et mature.
- Les secteurs du tourisme et de la grande distribution y sont très développés
- Les infrastructures techniques sont au niveaux de celle des plus grands pays occidentaux.
- **Intelcia au Maroc :**
 - Marque employeur forte pour sourcer les meilleurs profils dans la ville proposée.
 - Un bassin dynamique avec des ressources de qualité
 - Une réglementation du travail flexible, qui offre de nombreux avantages compétitifs aux investisseurs étrangers
 - Des coûts compétitifs



L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS

Afin de **sécuriser** l'ensemble des prestations de Carrefour Voyages & Carrefour Belgique, et d'assurer la **flexibilité** des différentes activités et plus particulièrement celles de tailles plus modestes, nous vous proposons l'organisation suivante :

- **Équipes voyages francophone (Belgique + France) : mutualisées**
- **Équipes néerlandophones voyages et Service Client Carrefour : mutualisables**
- **Équipes francophones Service Client Carrefour Belgique : mutualisable avec équipes Carrefour Voyages**
- **Les team leaders néerlandophones sont partagés sur les 2 activités néerlandophones**
- **Les team leaders francophones pourront être partagés sur les 2 activités francophones**
- **Toutes les fonctions supports directes sont mutualisées**

	Carrefour Voyages				Carrefour Belgique	
	VAD France + BO	PROWEBCE + BO	VAD BE + BO (FR)	VAD BE + BO NL	Service Client NL	Service Client FR
Activité/équipe s mutualisée						
Activités/équipes NL mutualisables						
Activités/équipes FR mutualisables						

NOTRE SITE À CASABLANCA – INTOWN (HQ)



Expertise

Un site multi-activités : Service client, Service technique, Modération, Télévente, Rétention et fidélisation, Enquêtes et sondages

Un site multicanal : Appels entrants/sortants, emails, back office, live chat et réseaux sociaux

Une expertise métier diversifiée et maîtrisée en B2B et B2C

Un site multilingue : Anglais, français, espagnol
Transport gratuit pour les employés d'Intelcia



Hauts standards

OUVERT EN 2019

- Nouveau siège du groupe Intelcia sur 2 étages
- 2780m² sur chacun des 5 étages de production
- 9 salles de formation
- 12 salles de réunion
- +15 salles de one to one
- Espaces de détente avec une cafétéria de 750 m².



7 jours sur 7 de 8h à 21h
Possibilité de 24/24h

POSITIONS DE PRODUCTION

1630

NOMBRE D'AGENTS

1459

MANAGEMENT RATIO

1 Pour 12 agents

Clients



ÂGE MOYEN DE 31 ANS

48%
de femmes

52%
d'hommes

85%
des managers issus
de la promotion interne

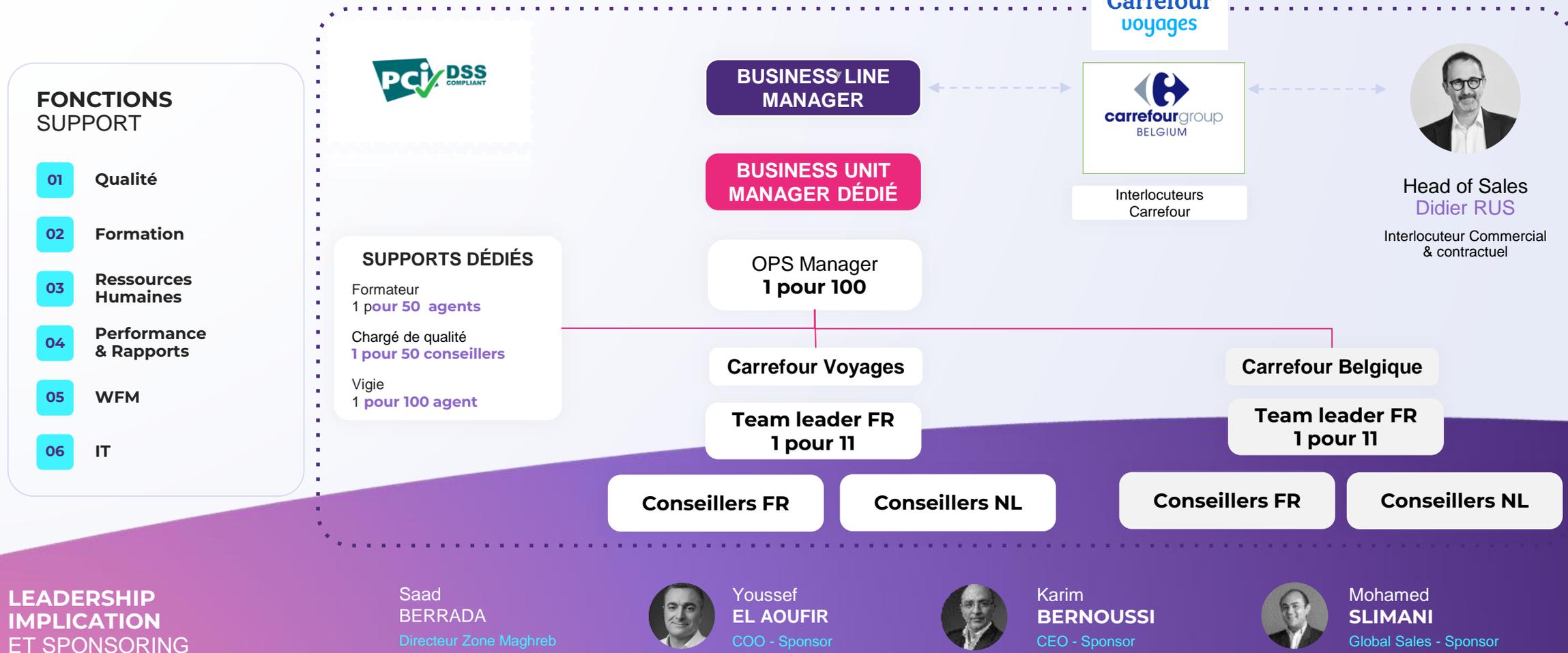
<3,5%
Turn Over



Climat social positif



L'ORGANISATION DÉDIÉE



VOS INTERLOCUTEURS POUR VOS ACTIVITÉS

CENTRAL TEAM



BUSINESS LINE MANAGER

- Management des organisations
- +18 ans d'expérience dans la gestion de la relation client et des projets
- 5 ans sur le compte Fnac Darty

Kenza BENANI

Kenza sera l'interlocutrice opérationnelle globale dédiée à l'ensemble des activités opérationnelles de Carrefour (**3 lots**)



HEAD OF SALES

- Master en organisation - université Paris 10
- + 10 ans d'expérience en direction des Opérations et Relation Client dans le secteur du tourisme
- + 15 ans d'expérience en développement commerciale et en direction de compte dans le secteur des services

Didier RUS

Didier sera l'interlocuteur commercial dédié pour l'ensemble des activités de Carrefour (3 lots). Il aura la charge de tous le pilotage commercial de Carrefour France

OPERATIONAL TEAM



SITE DIRECTOR:

- Formation académique à l'Université des Sciences Appliquées de Cologne, Allemagne
- +21 ans d'expérience en relation client et gestion de projets en centres de contact

Anis HAJBY



BUSINESS UNIT MANAGER

- Master en management et stratégie des organisations
- + 16 ans d'expérience en relation client et gestion des équipes opérationnelles

Marouane SAADALI



RESPONSABLE QUALITÉ & FORMATION

- Master II en Ressources Humaines
- + 21 ans d'expérience en relation client
- 7 ans d'expérience dans la qualité et formation

Naceur ABDANI



CHEF DE PROJET Acting as

- Management des organisations
- + 18 ans d'expérience dans la gestion de la relation client et des projets
- 5 ans sur le compte Fnac Darty

Kenza BENANI



RESPONSABLE REPORTING

- Master en management d'organisation et développement social
- 8 ans d'expérience dans la relation client
- + 9 ans d'expérience dans le reporting

Fatima Zahra EL MOUDIR

DIMENSIONNEMENT DE VOTRE ÉQUIPE, LES DONNEES DE REFERENCE

L'ensemble des éléments précisés ci dessous sont issues de ceux portés dans les différents cahier des charges mais aussi dans les réponses apportées aux questions.

Activités Carrefour Voyages	Volume	DMT
Appels VAD France	119 706	480 sec
Appels VAD Belgique	8 406	480 sec
Appels PROWEBCE	4 1252	480 sec
Appels CRPI	6 990	480 sec
Back office	35 271	180 sec
Réseaux Sociaux	15h/semaine	300 sec
Appels sortants	15% du temps du temps de présence a y consacrer	

QS	SL30	SL 80	Taux de réitération	Productivité	DMT	Taux de mise en attente	Respect de la complétude	Délai clôture BO		Délai RS
90%	>90%	100%	<75%	6 appels/h	8 min	<10%	>90%	90% 24h	100% 48h	PeC 30 min
TO	ABS	Qualité	Performance CC		NPS	Conversion				
<10%	<10%	>80%	>65%		80	14%				

Activités Service clients Carrefour Belgique	Volume	DMT	Langue de traitement	
E-mails	66 210	250 sec	Français	44%
Appels	110 350	325 sec	Néerlandais	54%
WhatsApp	13 505	420 sec	Anglais	2%
Chats	11 500	420 sec	Allemand	

QS	FCR	Premier et second traitement des tickets	Délai de clôture des dossiers	Délai d'abandon chat	NPS
90%	75%	en 12 heures	70% en 24-48 heures	5%	45
Délai de réponse WhatsApp		Délai de réponse e-mail			
4 heures		8 heures			

DIMENSIONNEMENT DE VOTRE ÉQUIPE, LA DÉCOMPOSITION DU TEMPS RETENUE POUR VOS ACTIVITÉS AU MAROC

La décomposition du temps retenus pour vos activité prends en comptes les KPIs opérationnels transmis et rappelés slide 26.

CARREFOUR VOYAGES	Heures	Ratio sur heures payées	Ratio sur heure de présence	Ratio sur heures LOGU2ES
Nombre d'heures payées mensuelles	180,00	100,00%		
Nombre d'heures de congés	12,06	6,70%		
Nombre d'heures de jours fériés	10,08	5,60%		
Nombre d'heures planifiées	157,86	87,70%		
Nombre d'heures d'absentéisme	19,08	10,60%		
Nombre d'heure de présence = Production	138,78	77,10%	100,00%	
Nombre d'heures de formation continue client = Training	2,00	1,11%	1,44%	
Nombre d'heures de pauses	8,33	4,63%	6,00%	
Meeting et débriefe qualité	3,50	1,94%	2,52%	
Autres (Admin, incident ...)	0,69	0,39%	0,50%	
Nombre d'heures d'loguées	124,26	69,03%	89,54%	100,00%
Nombre d'heures consacrées aux Appel Sortant	20,82	11,57%	15,00%	16,75%
Nombre d'heures de disponibilité (attente d'appels)	12,49	6,94%	9,00%	10,05%
Nombre d'heures de productives contact entrants	90,95	50,53%	65,54%	73,20%



CARREFOUR BELGIQUE	Heures	Ratio sur heures payées	Ratio sur heure de présence	Ratio sur heures utiles
Nombre d'heures payées mensuelles	180,00	100,00%		
Nombre d'heures de congés	12,06	6,70%		
Nombre d'heures de jours fériés	10,08	5,60%		
Nombre d'heures planifiées	157,86	87,70%		
Nombre d'heures d'absentéisme	19,08	10,60%		
Nombre d'heure de présence = Production	138,78	77,10%	100,00%	
Nombre d'heures de formation continue client = Training	2,00	1,11%	1,44%	
Nombre d'heures de pauses	8,33	4,63%	6,00%	
Meeting et débriefe qualité	3,50	1,94%	2,52%	
Autres (Admin, incident ...)	0,69	0,39%	0,50%	
Nombre d'heures d'loguées	124,26	69,03%	89,54%	100,00%
Nombre d'heures de disponibilité (attente d'appels)	13,24	7,35%	9,54%	10,65%
Nombre d'heures de productives	11,02	61,68%	80,00%	89,35%



- Temps productif par heure de production pour les contacts entrants : 39 minutes
- Temps productif heure de production pour les contacts sortants : 9 minutes
- Temps total de production : 48 minutes
- Taux de productivité sur heure loguées : 90%

- Temps total de production : 48 minutes
- Taux de productivité sur heure loguées : 90%

DIMENSIONNEMENT DE L'ÉQUIPE **CARREFOUR VOYAGES**



		janv.-24	fév.-24	mars-24	avr.-24	mai-24	juin-24	juil.-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24	Total moyenne
VAD FR+ Global BO + RS	Besoin en heures de présence = production	3339	3269	3432	3452	3743	4130	5171	4271	3057	2753	2416	2403	41437
	ETP présents	19	18	19	19	21	23	29	24	17	15	13	13	19
	ETP formés	22	22	23	23	25	28	35	29	21	18	16	16	23
PROWEBCE	Besoin en heures présence = production	1945	1607	1733	1781	1636	1518	1730	1373	1086	1189	1543	1589	18728
	ETP présents	11	9	10	10	9	8	10	8	6	7	9	9	9
	ETP formés	13	11	12	12	11	10	12	9	7	8	10	11	10
BEL FLAMAND	Besoin en heures de présence = production	270	361	445	406	546	456	502	502	612	517	213	185	5014
	ETP présents	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2
	ETP formés	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	1	1	3
	Besoin réel pour couvrir les amplitudes	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
CRPI	Besoin en heures de présence = production	357	433	476	416	342	283	316	306	290	324	264	361	4168
	ETP présents	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
	ETP formés	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Besoin total en heure de présence = production		5910	5669	6087	6055	6267	6387	7719	6452	5044	4783	4436	4538	69347
Besoin total en ETP présents		33	31	34	34	35	35	43	36	28	27	25	25	32
Besoin total en ETP formés		42	40	42	42	42	44	52	44	34	33	32	33	40

DIMENSIONNEMENT DE L'ÉQUIPE **CARREFOUR BELGIQUE**



		janv.-24	fév.-24	mars-24	avr.-24	mai-24	juin-24	juil.-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24	Total moyenne
FR	Besoin en heures de présence = production	893	821	845	795	777	713	724	694	700	684	697	772	9 114
	ETP présents	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	ETP formés	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
FLAMAND	Besoin en heures de présence = production	1081	976	1015	989	946	883	890	847	865	836	857	927	1 1113
	ETP présents	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	ETP formés	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Besoin total en heure de présence = production		1961	1785	1847	1772	1711	1585	1603	1530	1555	1510	1543	1688	20 227
Besoin total en ETP présents		11	10	10	10	10	9	9	9	9	8	9	9	9
Besoin total en ETP formés		13	12	12	12	11	11	11	10	10	10	10	11	11

DIMENSIONNEMENT GLOBALE **ENCADREMENT DIRECT INCLUT**

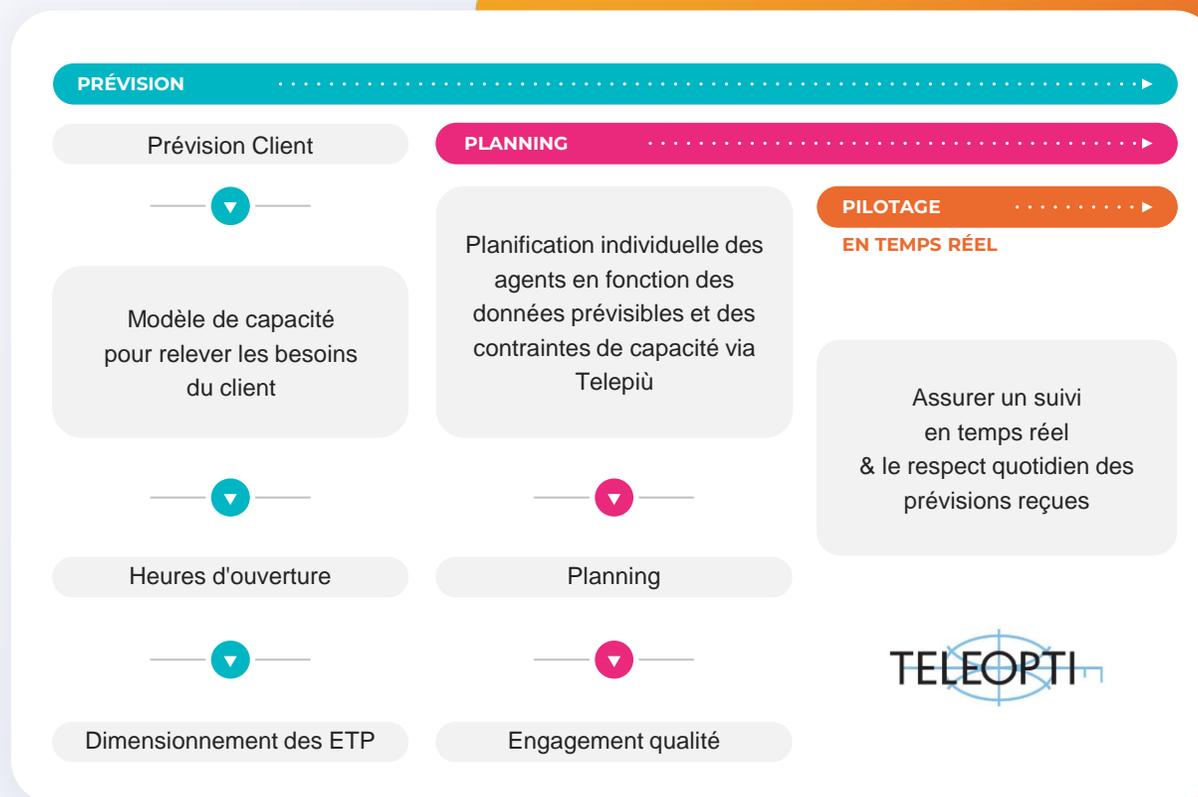
			janv.-24	fév.-24	mars-24	avr.-24	mai-24	juin-24	juil.-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24	Moyenne	
Carrefour Voyages	VAD FR+ Global BO + RS	ETP présents	19	18	19	19	21	23	29	24	17	15	13	13	19	
		ETP formés	22	22	23	23	25	28	35	29	21	18	16	16	23	
	PROWEBCE	ETP présents	11	9	10	10	9	8	10	8	6	7	9	9	9	
		ETP formés	13	11	12	12	11	10	12	9	7	8	10	11	10	
	BEL FLAMAND	ETP présents	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2
		ETP formés	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	1	3
	CRPI	ETP présents	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
		ETP formés	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Total conseillers voyages	ETP présents	33	31	34	34	35	35	43	36	28	27	25	25	32	
		ETP formés	42	40	42	42	42	44	52	44	34	33	32	33	40	
Carrefour Belgique Service Client	FR	ETP présents	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
		ETP formés	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	FLAMAND	ETP présents	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
		ETP formés	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	Total conseillers Belgique	ETP présents	11	10	10	10	10	9	9	9	9	8	9	9	9	
		ETP formés	13	12	12	12	12	11	11	10	11	10	10	11	11	
Total des conseillers à former toute langue			55	52	54	54	54	55	63	54	44	43	43	45	51	
Encadrement dédié partagé aux activités	Superviseurs	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	4	4	4	5	
	Qualiticien	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Formateur	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Total à former			62	58	61	61	61	62	71	61	50	49	49	51	58	

ASSURER À CARREFOUR DE LA FLEXIBILITÉ ET DE L'AGILITÉ GRÂCE À NOTRE DISPOSITIF WFM



Notre système de dimensionnement et de planification flexible et agile ainsi que nos processus de gestion de la main-d'œuvre robustes sont mis en place pour relever les défis de la saisonnalité et pour garantir que la capacité est alignée sur vos besoins.

- Automatisation des rapports
- Contrôle en temps réel
- TELEOPTI: Outil puissant en main
- Capacité à anticiper ou gérer les différentes fluctuations des activités (Recrutement, modulation horaire, congés, adaptation des quarts de travail, heures supplémentaires, etc.)

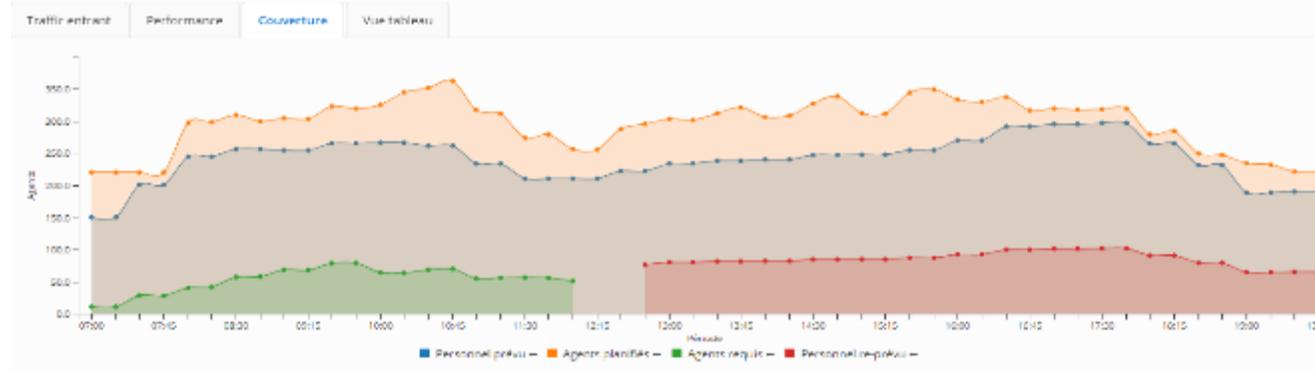


LE PILOTAGE EN TEMPS RÉEL, LE RESPECT DES INDICATEURS DE PRODUCTION ET DES DÉLAIS DE TRAITEMENT

Le pilotage est le dernier maillon de la chaîne. Il consiste à suivre l'activité en temps réel en assurant la gestion opérationnelle en lien avec les objectifs production fixés par le client

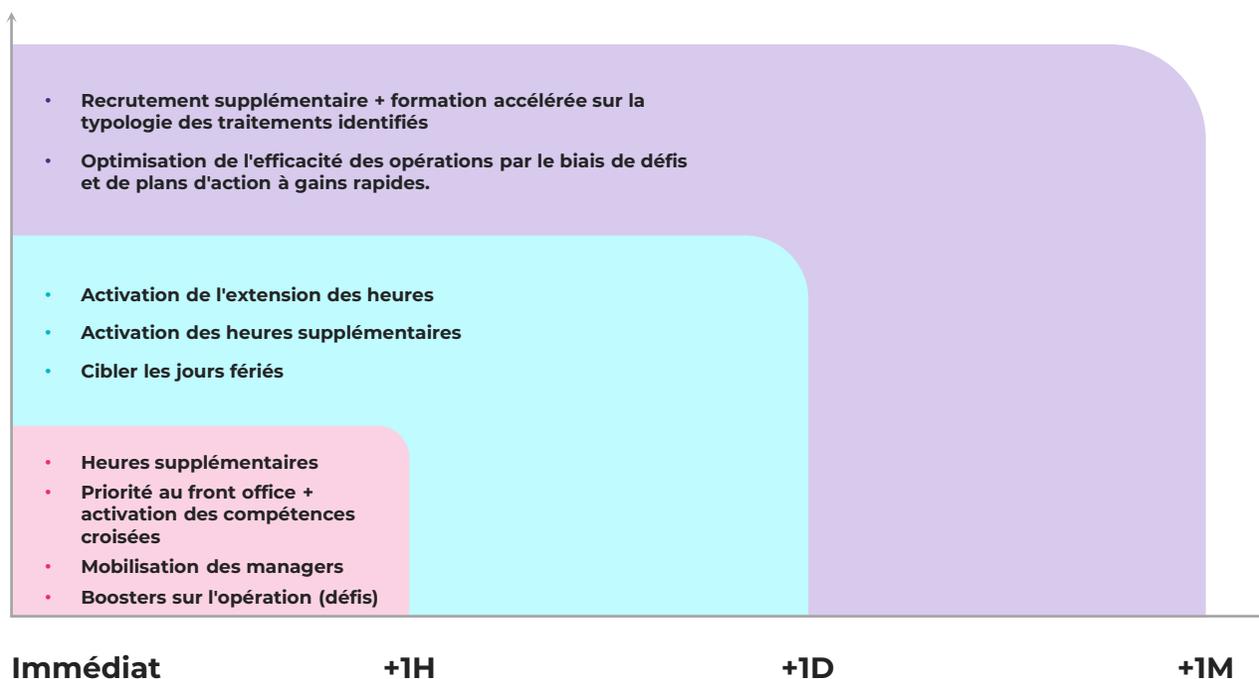
Les Vigies dédiées assurent le suivi de la file avec des alertes en temps réel des pauses et sorties de production, le suivi de l'adhérence du réalisé à la planification, ainsi que la production de reportings quantitatifs et qualitatifs.

Ce pôle s'appuie sur des rapports automatisés et temps réels développés pour vous.



NOTRE VISION DE LA FLEXIBILITÉ

Flexibilité



LES MOYENS ASSOCIÉS

Organisation

- Déploiement d'une Vigie
- Priorisation des flux
- Mobilisation d'agents préformés

Heures

- Extension des heures d'ouverture

HR management

- Work contracts
- Modulation du temps de travail
- Heures supplémentaires

Solutions digitales

- Mise en place du call back
- Informations proactives au client (messages SVI, SMS...)

UN SOURCING VALIDÉ PAR VOS SOINS

L'objectif est de constituer une équipe experte et recrutée à **50% en interne pour les collaborateurs francophones** pour sécuriser le démarrage du projet.



IDENTIFICATION DU BESOIN/PROFIL

Expression du besoin

- Description du profil transmis par vos soins
- Dimensionnement
- Date de mise en formation



SOURCING MULTICANAL & PRÉSÉLECTION

Présélection téléphonique des candidats



ENTRETIENS & TESTS ÉCRITS

VALIDATION
PAR L'ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE
VALIDATION DES 1^{er} PROFILS
EN COLLABORATION AVEC VOUS

Sessions collectives et individuelles
Tests linguistiques et techniques
Simulations et cas pratiques



INTÉGRATION & FORMATION



CONFIRMATION PRISE DE POSTE

UN SOURCING MULTICANAL



Candidatures spontanées



Réseaux sociaux & Chatbot



Parrainage



Cabinets & Jobboards



Relations écoles



Journées Porte Ouverte



Campagnes de communication et événements

LES + INTEL CIA POUR VOS RECRUTEMENTS



Capacité de traitement de CV importantes



Contrat express de recrutement avec rémunération attractive



Accès à plusieurs bassins



Capacité à basculer en full digital



Taux de conversion important



Customisation du process selon les besoins de NOM CLIENT

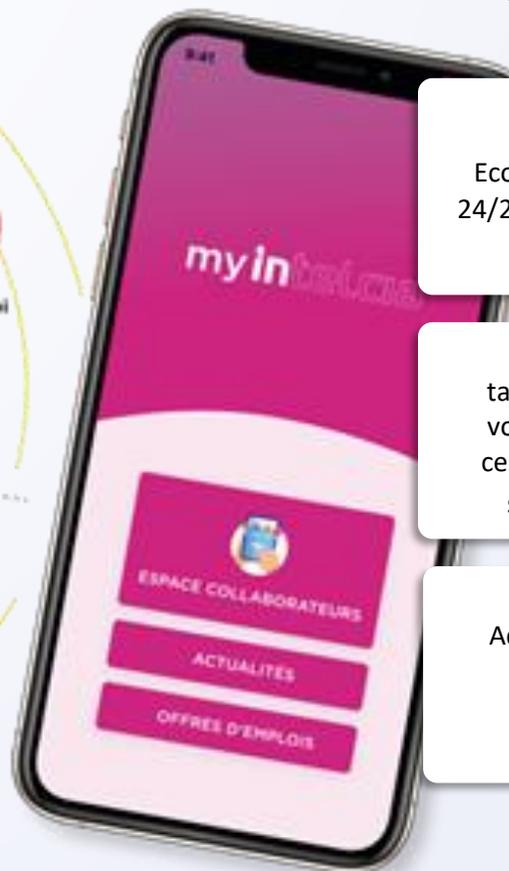


Recrutement multilingue
Arabe, français, anglais, Allemand, Espagnol, Portugais, italien, Néerlandais, Arabe...



Chatbot Recrutement

“MY INTELICIA APP” EST DISPONIBLE POUR TOUS LES CONSEILLERS CARREFOUR DÈS LEUR INTÉGRATION



Cette application téléchargeable sur son téléphone donne accès aux services suivants :

Ecoutez **In'Radio**, 24/24, la radio Intelcia

Commentez et interagissez sur vos actualités préférées dans **“MyNews”**

Demandez et/ou validez vos vacances dans **“MyCongé”**

Accédez aux tableaux de bord de vos heures et/ou de celles de vos équipes sur **“MyShift”**

Consultez et téléchargez vos fiches de paie sur **“MyPaie”**

Consultez votre planning et celui de votre équipe sur **“MyPlanif”**

Accédez à l'annuaire des employés d'Intelcia sur **“MyTrombi”**

Modifiez ses horaires entre conseillers sans aucun impact sur la production **“MySwap”**

“TRAINING DESIGN CENTER”, NOTRE LABORATOIRE POUR DÉVELOPPER VOS FORMATIONS

Nous sommes en mesure de vous accompagner grâce à Un **Training Design Center** pour la conception et le développement d'outils et supports pédagogiques (Formations Initiales et formations continues pour les agents et encadrants de la production)



Exemples d'accompagnement à travers le Training Design Center pour un client en E-Commerce

INGÉNIERIE DE FORMATION

- Conception de modules de formation spécifique par catégorie de produit (TV, lit, PC, frigo voitures, immobilier, mobilier, vêtement, produits de luxe)
- Conception de vidéos (avec des humains/animées) sur des actions spécifiques (ex: service technique)

FORMATION CONTINUE

- Formation spécifique par rapport à la saisonnalité:
- Black Friday, Noël, Soldes, événements particuliers...

Pour accompagner les agents de formations initiale et ceux en production pour la montée en compétences:

- Mise à disposition des produits les plus vendus: Canapé, décorations issues des différentes collections et inspirations.

ANALYSE DES BESOINS ET DÉFINITION DES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES



- **Conception et développement** d'outils et supports pédagogiques



- **Gestion** des bases de connaissance

TESTINLAB

- Conception et mise en œuvre
- Espace immersif où l'agent peut utiliser les produits et services Carrefour Service C (sur plusieurs plateformes téléphone, tablette et pc) afin d'orienter et assister le client dans son utilisation



- Conception des **tests, quiz et certifications**
- Conception des évaluations de la formation

DIGITAL LEARNING STUDIO

- production de contenus graphiques, interactifs et audiovisuels)



- Habilitation des formateurs (**TTT**)

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET LA PERFORMANCE DES CONSEILLERS CARREFOUR GRÂCE À NOTRE DISPOSITIF DE FORMATION

En capitalisant sur 4 étapes du parcours

01. INGÉNIERIE DE FORMATION

- Ingénierie et conception de modules de formation avec vous
- Gestion des bases connaissances internes
- Création de contenus audiovisuels interactifs si nécessaires et adaptés

02. FORMATION INITIALE

Agents et encadrants prod :

- Formation GRC digitale
- Formation initiale + OJT
- Certification et habilitation

Managers et encadrants :

- Parcours de prise de poste
- Formation des techniques de management

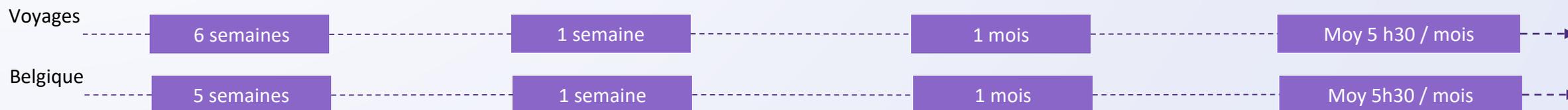
03. OJT - PÉPINIÈRE

- Mise en pratique de la théorie apprise en formation, encadrée de manière spécifique avec un ratio d'encadrement renforcé
- Accompagnement ciblé
- Fréquence d'assessment renforcé
- Contrôles renforcés

04. FORMATION CONTINUE & ACCOMPAGNEMENT

Agents et encadrants production:

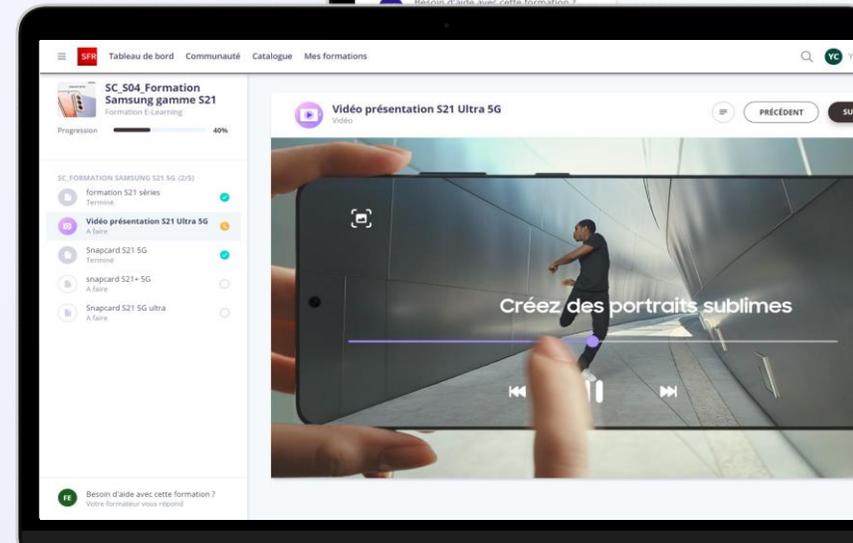
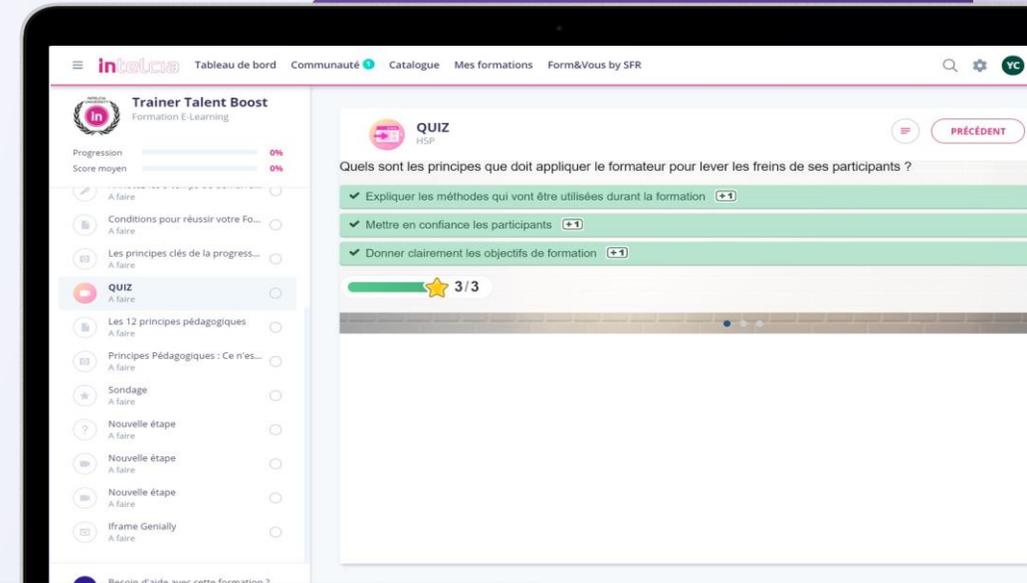
- Débriefe des évaluation qualité
- Evaluation et maintien des connaissances : Quiz mensuels, briefs et ateliers
- Montée en compétence : actualités, process, outils, constats qualitatif et quantitatif
- Refresh sur des éléments de la FI avec sortie de production si nécessaire
- Stand up meeting
- Coaching de proximité



MONTEE EN COMPETENCE, “MYLEARNING” BY INTELICIA,

Un outil permettant **aux conseillers de Carrefour Voyages et de Carrefour Belgique** de monter en compétences de façon **autonome, ludique et interactive** avec les avantages suivants

- Gain de temps et optimisation des ressources (formateurs et salles de formation)
- Modules de formation avec des contenus vidéo, audio mais également sous forme de quiz et de jeux ludiques
- Possibilité d’interagir avec un formateur ou avec un groupe de collaborateurs à travers un espace communautaire
- Accès direct aux reportings et suivi de l’état d’avancement de vos formations et celles de vos collaborateurs
- Accès unique avec les identifiants Intelcia via Web et App Mobile (Android & ios)



PROCESS DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ ET DE LA CONFORMITÉ DE VOS OPÉRATIONS

Contrôle & Assurance Qualité

Mesurer la Qualité produite par la « QM Factory »

- Evaluation via l’outil Cross CRM
- Écoutes internes, appels mystères
- Pickings mails et messagerie
- Evaluations par Intelcia et Carrefour via des séances de calibrage
- Plan d’action coaching Qualité

Maintien et amélioration de la Qualité produite par « l’Assurance Qualité »

- Mise en place de grilles qualité (évaluations scorées ou focus)
- Nombre d’évaluation mensuelle/conseiller : 4 évaluation scorées et débriefées.
- Délivrance d’une note mensuelle de la qualité par canal et par activité
- Amélioration continue des processus

Élimination des non-conformités majeures par « La centrale d’alertes »

Conformité des Opérations et veille réglementaire

Evaluation des risques dès le setup par le risk manager

Mise en place du plan de contrôle pour gérer les risques par le compliance officer

Veille réglementaire et contrôle de conformité pour maintenir un niveau de conformité optimal

Transformation et Amélioration de l’Expérience Client

Suivi et analyse de la qualité perçue

Amélioration des Processus

Automatisation/ Optimisation des processus

EVALUATION DE LA QUALITÉ DÉLIVRÉE DE VOS CONSEILLERS



L'outil de **Quality Monitoring** déployé pour **Carrefour Voyages et Carrefour Belgique** est **Cross CRM**. Il permet de centraliser l'ensemble des évaluations ainsi que les mesures de la satisfaction (optionnelle) pour disposer d'une vision à 360° de la qualité des prestations.

ÉVALUATION

- Evaluation de la Qualité Produite
- Suivi des quotas et calibrages
- Gestion des actions correctives



Meilleur pilotage des volumes et pertinence des contrôles

Pilotage par quartile

Suivi des écarts

TABLEAUX DE BORD & REPORTING

- Supervision des résultats qualité
- +500 tableaux de bord et reporting qualité
- Paramétrage d'alertes et notifications pour pilotage des KPI'S



Optimisation du temps alloué aux rapports

Meilleur ciblage des plans d'actions

ENQUÊTES (optionnel)

- Gestion des campagnes Emails / SMS
- Tous types de Questionnaires
- Analyse / catégorisation questions ouvertes



Pilotage temps réel depuis un tableau de bord unique

Croisement des données enquêtes & KPI'S projet

ÉVALUATION VIA TRANSCRIPTION (optionnel)

- Speech ou text analytics / Analyse Sémantique
- Détection du sentiment
- Catégorisation automatique des contenus



Recueil des informations clients

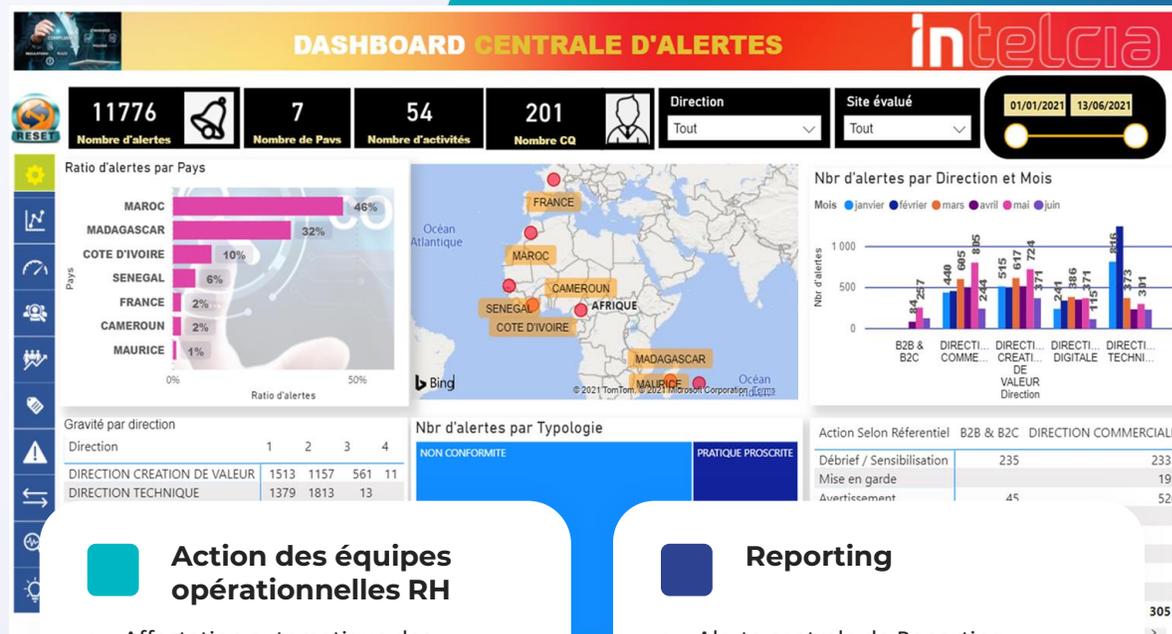
Analyse des causes racines

Amélioration de la communication future

PILOTER VOS NON-CONFORMITÉS VIA NOTRE CENTRALE D'ALERTE

Objectif: Réduire les non-conformités majeures (Central alert)

- *Un dispositif intégré à la gouvernance (Site et Groupe)*
- *Il assure le suivi des alertes détectées dans le cadre du contrôle qualité*
- *Un Dashboard en ligne, compatible avec tous les appareils: PC, tablette, téléphone*



Gestion centralisée des alertes

- Un dispositif automatisé permettant :
- Collecte des alertes du contrôle qualité
 - Centralisation et suivi des alertes en temps réel / de bout en bout + tableau de bord en ligne

Une qualification des écarts

- Référentiels des écarts par activité et par site / Pays construits par les AQM
- Contrôle et publication des référentiels par l'équipe centrale d'alerte
- Dépôts affectés par le profil et l'activité de CQ
- Visibilité sur l'historique des écarts par agent

Action des équipes opérationnelles RH

- Affectation automatique des dossiers aux équipes opérationnelles/RH

Reporting

- Alerte centrale de Reporting mensuel au niveau du groupe
- Gestion des actions au niveau du groupe

DASHBOARD QUALITÉ & FORMATION



Dash Qualité

Objectif : Vue 360° du delivery qualité du collaborateur

- ▶ **Suivi des actes et gestion des KPI**
 - Suivi des évaluations en temps réel
 - Suivi des scores qualité et taux de validation
 - Suivi des réalisations versus capacitaire
- ▶ **Analyse des interactions**
 - Analyse des raisons de non conformité
 - Aide à la décision quant aux actions à lancer pour améliorer la qualité



Formations Continues

Objectif : Pilotage efficace du déploiement des FC

- ▶ **Suivi en temps réel** du taux de déploiement des FC (taux global, taux à 7J et 14J)
- ▶ **Alerte** des formations en retard (en dessous d'un certain seuil)



Centrale Alerte

Objectif : Réduire les non-conformités majeures

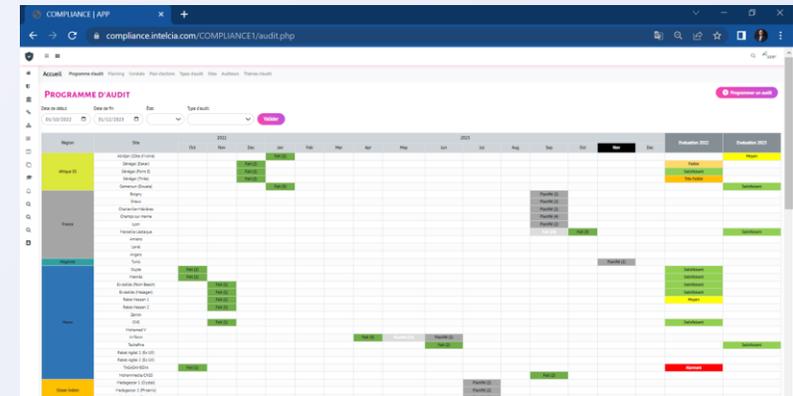
- ▶ **Améliorer le taux de conformité** de nos activités et **minimiser le risque de fraude et écarts de comportement**
- ▶ **Agir à chaud** pour mettre fin à tout comportement inacceptable détecté
- ▶ **Sécuriser** le business de manière préventive
 - **Dashboard qui permet de suivre : taux d'alerte par activité, typologie, taux de retour Prod et taux de conformité des retours**

DASHBOARD DE PILOTAGE DE LA COMPLIANCE, L'AUDIT ET LE RISK MANAGEMENT



- ▶ Tableau de bord à affichage dynamique pour le pilotage et suivi des alertes fraude et leur traitement de bout en bout en temps réel
- ▶ Suivi des actions RH par site avec les HRBP

Une interface digitalisée pour la planification et le suivi du programme annuel d'audit de conformité



- ▶ Suivi des écarts et actions correctives en ligne via un espace dédié aux différents responsables de suivi et responsables d'actions pour la mise en place des actions, le respect des deadlines et la mesure de l'efficacité des actions.

ID	Date de début planifiée	Date de fin planifiée	Respect du programme (%)	Temps imparti (s)	Région	Site	Rapport (Lien)	Rapport (Document)	Auditeurs	NC	MAJ	Observations	IPP	PP	Critique	Statut	Évaluation	Avancement PA	Action	
30/9/2022	24/10/2022	1	2	Afrique SS	Gabon (Point C)	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	87	15	0	0	38	21	0	0	0	0%	0%	
30/9/2022	30/11/2022	1	1	France	CNG	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	8	13	0	0	12	5	3	0	0	0%	0%	
11/10/2022	12/10/2022	1	2	France	Dupix	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	7	4	0	0	7	3	3	0	0	0%	0%	
04/9/2022	04/11/2022	1	1	France	En l'attente (Prérogative)	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	28	14	0	0	20	20	0	0	0	0%	0%	
18/10/2022	19/10/2022	1	2	France	France	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	41	30	0	0	23	29	8	0	0	0%	0%	
05/11/2022	05/11/2022	1	1	France	Et l'attente (Prérogative)	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	20	23	0	0	28	13	7	0	0	0%	0%	
15/12/2022	15/12/2022	1	1	Afrique SS	Sénégal (Point C)	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	38	25	0	0	22	29	9	0	0	0%	0%	
14/06/2022	15/06/2022	4	2	France	Talence	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	13	8	0	0	49	5	0	0	0	0%	0%	
24/10/2022	24/10/2022	29	5	France	Hors-site Litex	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	14	14	0	0	14	5	5	0	0	0%	0%	
17/01/2023	19/01/2023	1	3	Afrique SS	Cameroon (Douala)	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	18	9	0	0	53	17	3	0	0	0%	0%	
08/9/2022	08/11/2022	1	1	France	Rabat Maroc 1	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	
23/01/2023	24/01/2023	1	2	Afrique SS	Assouan (Site d'Inver)	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	33	19	0	0	40	19	14	0	0	0%	0%	
13/11/2022	14/11/2022	1	2	Afrique SS	Sénégal (Dakar)	Lien		François FLOUQUET / Aurélien BÉGIN	42	24	0	0	44	14	7	1	0	0%	0%	

NOTRE SOLUTION DE SUIVI ET DE REPORTING EN TEMPS RÉEL

Monitoring

Pour Carrefour, nous déployons **MyPerf**, outil en ligne qui permet le suivi en temps réel de l'activité; cet outil est disponible pour les CC, les managers et les équipes **Carrefour Voyages et Carrefour Belgique**.

- Pour les données de flux, elles seront mises à dispositions par vos soins et intégrées dans MyPerf par Intelcia.
- Toutes les données de l'organisation seront intégrés par **Intelcia**

Reportings

L'ensembles des reportings sont co-construit avec vous. Ils incluent les valeurs unitaires et tous les ratios associés en lien avec vos demandes. Ils contiennent à minima

- **Le reporting de production par canal et ligne de service** : volumes présentés, traités, les DMT, les TMR, le FCR, la productivité...
- **Le reporting du suivi qualité** : le nombre d'évaluation, le nombre de non conformités, les items sensibles, les action de formation continue, le suivi par individuel et collectif...
- **Les données de l'organisation** : les heures prévues, les heures réels, les heures en formation, les heures de brief & coaching, l'absentéisme

Engagements

Réalisation d'un audit au démarrage du projet pour concevoir **des tableaux de bord et reportings sur-mesure** en lien avec vos besoins.

Le paramétrage de **MyPerf** et les ajustements associés s'étalent sur environ 3 mois

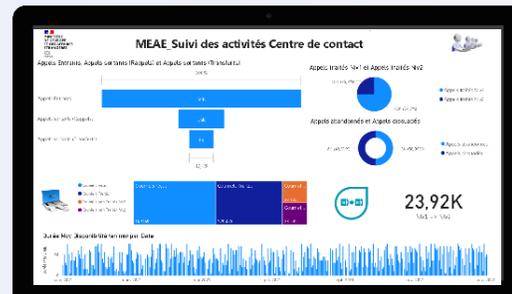
La **Transmission d'un reporting** se fait selon une fréquence définie avec vous.

100% des reportings sont adressés avec une **analyse synthétique des performance**

Les reporting sont les données de références pour les instances de pilotage



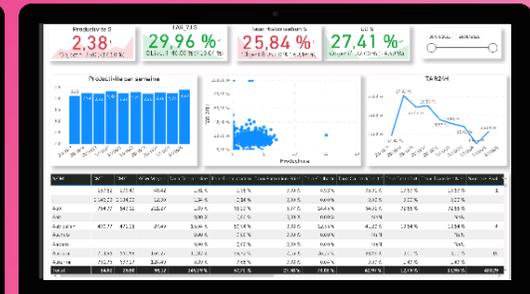
ACTIVITÉS DE GESTION DES ENCOURS



BACK OFFICE, AS, MAIL



VOLUMES & INDICATEURS



VUE MANAGEMENT & CONSEILLER

VUE SUR LES DASHBOARD MyPerf



* Simulation Dashboards pour illustrations

Gouvernance de données
Meilleure visibilité et unicité de la donnée tout au long de la chaîne managériale

Qualité et productivité- améliorées
Diminution de la charge du back office des équipes Management et Support

Dashboards interactifs
Accès au client à un reporting automatique accessible via Web, smartphone en plus du reporting Excel

Accessibilité
Mise en place d'un outil décisionnel accessible garantissant une cohérence entre tous les acteurs qui ont accès à l'information

Management qualifié
Une direction data au service du pilotage et du reporting

- Avantages:**
- Amélioration de la qualité des données
 - Réduction des coûts
 - Fidélisation des clients
 - Augmentation de la satisfaction du client final

GOVERNANCE & COMITOLOGIE

01 Comité de Production Hebdomadaire (1H00)

Responsable Outsourcing Carrefour Voyages et Carrefour BE + Equipe de production d'Intelcia

- Suivi opérationnel de l'activité
- Revue et analyse des performances, des résultats, des écarts d'indicateurs ou sur la qualité,
- Présentation du staffing
- Évaluation de l'atteinte des objectifs quantitatifs et qualitatifs de la semaine S-1 / S+1
- Remontée les alertes, dysfonctionnements, retours clients, process et réclamations
- Identification les faits marquants de la semaine
- Analyse des indicateurs
- Définition et suivi des plans d'actions
- Partage sur les nouveaux projets, précisions sur les nouveaux process, ou les remontées d'anomalies,...

02 Comité Qualité Mensuel (1H00)

Responsable Outsourcing Carrefour Voyages et Carrefour BE + Equipe de production d'Intelcia + chargé qualité & formation

- Rapprochement des calibrages communs.
- Rapport quotidien des activités
- Revue des indicateurs et des faits marquants
- Revue des objectifs, des chiffres clés et des plans d'actions
- Analyse poussée des indicateurs avec remontée d'insights
- Remontée des alertes

03 Comité de Pilotage Mensuel (1H30)

Responsable Outsourcing Carrefour Voyages et Carrefour BE + Equipe de production d'Intelcia + chargé qualité & formation

- Évaluation des prestations fournies et l'atteinte des objectifs
- Analyse des résultats et des performances par activité
- Analyse et suivi des indicateurs qualitatifs et quantitatifs par activité
- Suivi des tendances, des difficultés rencontrées, des volumes prévisionnels, des propositions d'amélioration de process / d'évolution de services
- Bilan des plans d'actions de M-1
- Définition des objectifs et actions commerciales et techniques prioritaires du mois à venir
- Contrôle du respect des critères de qualité des standards de performance par rapport aux objectifs fixés
- Relevé des décisions et Arbitrage

04 Comité Stratégique Annuel

Direction de la Relation client Carrefour
Direction des opérations Intelcia
Direction Commercial Intelcia
Direction de l'innovation Intelcia

- Suivre la bonne exécution du partenariat
- Evaluer la satisfaction globale
- Partager les innovations opérationnelles et techniques éventuelles
- Revoir les orientations stratégiques du partenariat.

05 Intelcia préconise également un Comité Innovations annuel pour partage de best practices et de tendances marché

➤ Les comités spécifiques comme le comité de Formation ou celui de Prévision, seront aussi mis en place

PARTIE 3

Nous accompagnons la digitalisation de vos opérations grâce à des innovations et des expertises créatrices de valeurs

E-volucionaria
by Intelcia

NOS SOLUTIONS ASSOCIENT L'APPROCHE CONSEIL ET DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Une démarche conseil allant du **diagnostic** aux **recommandations stratégiques & opérationnelles** et la **mise en place de solutions technologiques**



Conseil en Transformation & CX

Nous accompagnons nos clients dans la définition, la mise en place et le pilotage et de leurs stratégies de Transformation :

Au Stratégique

Amélioration de l'expérience Client et génération proactive de revenus

Digitalisation et Transformation des processus

Modèle opérationnel d'un centre de contact

De l'opérationnel

Nos Solutions & innovations technologiques

Robotisation & Selfcare

RPA : Automatisation robotisée des processus

- Amélioration de la rapidité et de la productivité
- Réduction du taux d'erreur
- Amélioration de la satisfaction client

Solutions de Selfcare : Chatbots / Voice bots et sites collaboratifs

- Amélioration de la gestion de la saisonnalité
- Amélioration de la satisfaction client

Analyse de la Voix du client

Création d'une vision 360° de la Voix du client grâce à une analyse approfondie des données clients sur différents canaux

Speech / Text Analytics :

- Amélioration des dispositifs de qualité
- Optimisation de l'efficacité opérationnelle

Data Analytics :

- Analyse de la donnée et création d'outils d'aide à la décision

Smart Prédictive

Utilisation de modèles d'intelligence artificielle et de données pour améliorer la stratégie de contact client / prospect :

- **Gestion proactive** de la base client tout au long du cycle de vie du client
- Augmentation du **volume des ventes et des revenus** des marques

Réalité virtuelle

Expériences immersives et interactives

IA Générative

Intégration de l'IA générative avec nos différentes solutions afin de créer de la valeur de manière plus performante et plus rapide

DES CONSEILLERS AUGMENTÉS GRÂCE À NOS SOLUTIONS DIGITALES

Nous équipons nos conseillers de solutions **simples d'utilisation**, permettant un **accès centralisé aux informations** et une **recherche optimisées des ressources**. Ces solutions **améliorent l'expérience conseiller et client**, et permettent une **meilleure efficacité opérationnelle**.



Chatbots

Des assistants virtuels offrant un accompagnement aux conseillers au quotidien pour les soulager et les aider dans la réalisation de leurs tâches.

Ces solutions de Selfcare sont simples d'utilisation et efficaces, et permettent d'apporter de la valeur pour les conseillers et clients.

Avantages

- **Autonomie dans la résolution** des questions fréquentes
- **Montée en compétence rapide** des conseillers
- **Amélioration du taux de résolution au 1er appel et réduction des interactions**

Notre Chatbot AVI est un exemple de réussite de ces solutions

- **3000** conseillers à Intelcia utilisent le Chatbot AVI pour près de **20** clients
- **90 %** de taux de réponses correctes



Sites collaboratifs

Une plateforme unique et dédiée à chaque projet permettant de **consolider** l'ensemble des informations **liées à l'activité** : supports de formation, vidéos, scripts,...

Ces solutions sont simples, modulables, et permettent aux Métiers de digitaliser leurs processus sans connaissances préalables en programmation.

Avantages

- **Autonomie et expérience collaborateur améliorée**
- **Engagement des collaborateurs autour de la marque**
- **Alimentation continue de la plateforme pour une prise en charge de nouvelles situations**

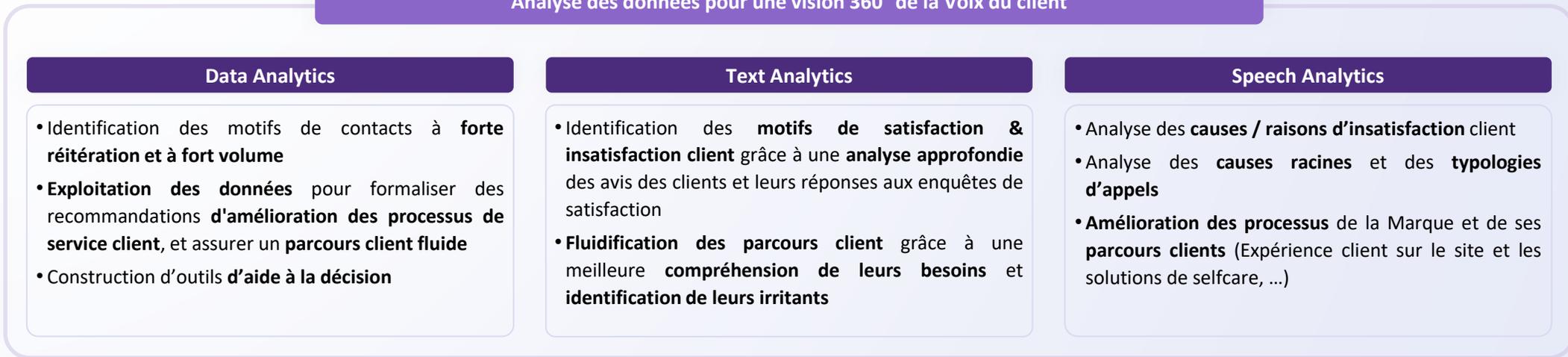
Les solutions Low-code, une alternatives simplifiée

- **Plus de 80 sites collaboratifs** disponibles pour utilisation par les conseillers

ANALYSE DE LA VOIX DU CLIENT



Analyse des données pour une vision 360° de la Voix du client



Use case **FNAC DARTY**

Nous avons mis en place une stratégie d'analyse et compréhension de la Voix de ses clients pour:

- Optimiser les parcours clients
- Réduire la répétition
- Améliorer le NPS

Approche

- Identification des **motifs de répétition** en analysant les **données d'historisation** des agents
- Mise en place d'une solution basée sur des **modèles d'IA NLP** pour **catégoriser** les retours clients et identifier les **motifs d'insatisfaction**
- Mise en place d'une plateforme de **Speech Analytics** pour identifier les **causes racines de contact** et les raisons d'insatisfaction
- Définition d'un **plan d'action pour la Marque et les Opérations**

Impacts

- Une **compréhension pointue de la Voix des clients et de leurs irritants**
- **Réduction de la répétition de +10pts** sur les deux principales typologies d'appels
- **Amélioration du NPS de +7pts**

PARTIE 4

Comment allons-nous assurer une **mise en œuvre projet** efficiente et une **phase pilote** aux attendus ?

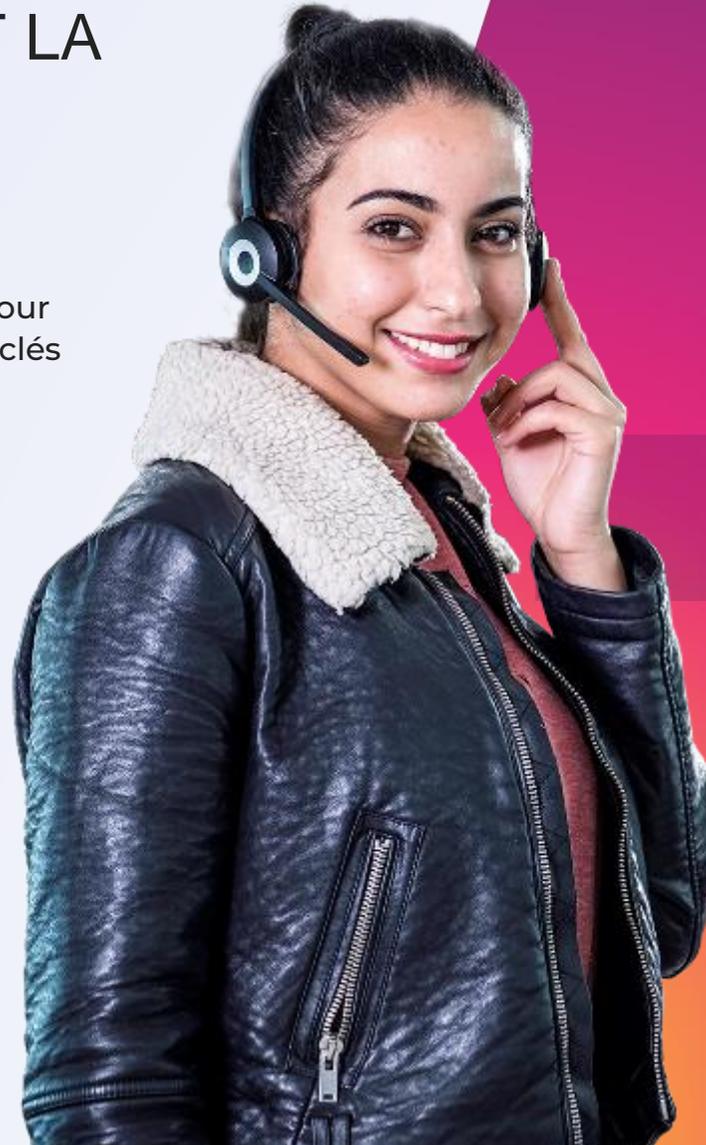
LA MÉTHODE DURANT LA PHASE PROJET

Intelcia a su capitaliser sur son expérience pour définir les points de vigilance et les facteurs clés de succès pour réussir la phase de set-up



Points de vigilance

- Calibrage commun des profils
- Préparation du plan de montée en compétences, outils de suivi de production, process,...
- Conception des outils pédagogiques et de suivi de production
- Identification des mesures de conformité & construction des grilles d'évaluation



Mode projet



Interlocuteur unique en charge du projet dans sa globalité

Kenza
BENANI



Démarrage sécurisé avec des encadrants et agents internes expérimentés

Transparence et suivi régulier de l'évolution des chantiers

Un formateur dédié sur la montée en compétence

LA DÉMARCHE PROJET ET LES ÉLÉMENTS DE PLANNING



02 Initialiser

- Présentation des intervenants du projet : chef de projet, Responsables de chantiers
- Validation de l'accord Commercial
- Validation du planning projet
- Validation du périmètre du Projet
- Planification des comités de suivi

03 Concevoir et Déployer

- Identification des besoins
- Validation des prérequis techniques
- Elaboration des cahiers des Charges
- Déploiement :
- Sélection agents
- Formation
- Développements info et mise en place technique
- Elaboration des Reportings
- Déploiement de la PAQ ...
- Comités de pilotage mensuel

04 Tester et recetter

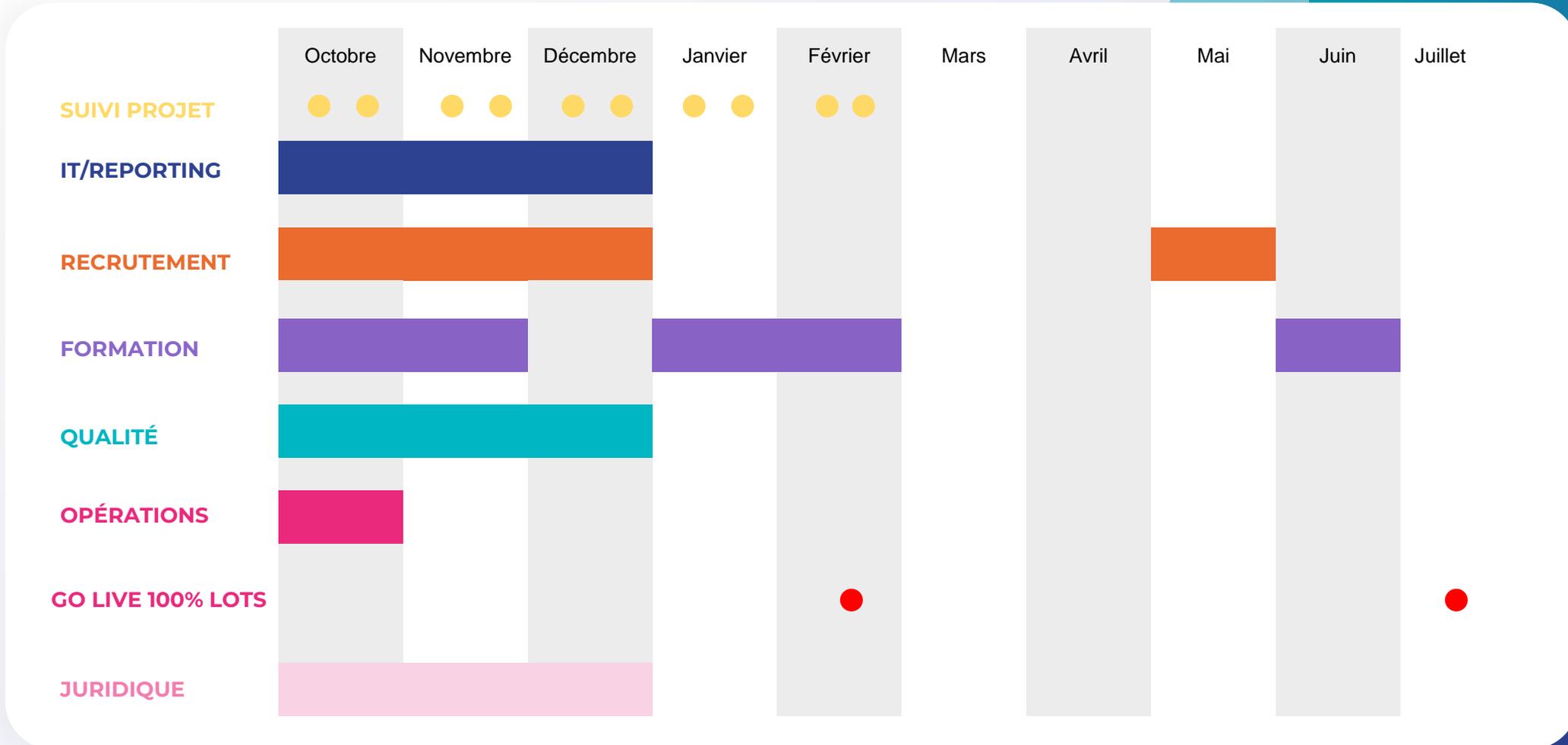
- Elaboration cahier des tests unitaires et recettes
- Tests unitaires et d'intégration
- Recette : validation de la conformité des chantiers
- Etablissement du PV de recette

05 Mettre en production

- Diagnostic fin du 1er jour de production
- Diagnostic fin de 1ère semaine de production
- Diagnostic fin de 1er mois de production
- Et comparaison avec les éventuelles réserves du PV de recette
- Accompagnement de la montée en compétence

LE MACRO-PLANNING DE DÉPLOIEMENT*

* Planning détaillé joint en annexe 1



PARTIE 5

Notre infrastructure technique pour assurer une sécurité maximale



LA GESTION DE LA CYBERSÉCURITÉ AU COEUR DE NOS PROCESS

Intelcia a mis en place un système de management de la sécurité de l'information basé sur un processus de gestion des risques et bénéficiant d'une forte implication du top management



OBJECTIFS

- Assurer la couverture des menaces et risques identifiés en matière de cybercriminalité ou de brèches internes
- Mettre en place la gouvernance de la gestion des risques du Système de Sécurité de l'Information
- Supporter la transformation du groupe et le modèle opérationnel en termes de sécurité des systèmes d'information.

SOLUTIONS IMPLÉMENTÉES

- Traçabilité des événements et accès privilégié
- Authentification multiple pour un accès privilégié
- Cryptage et traçabilité des accès aux bases de données les plus critiques
- Pare-feu pour les applications publiées sur le net
- Tenable Solution - Gestion des vulnérabilités

MESURES ET SOLUTIONS ACTUELLES ET FUTURES

- Protection contre les fuites de données et solution anti-hameçonnage et anti-spam
- Solution de sécurité et de classification des données
- Détection et réponse au point final
- Contrer les attaques par déni de service
- Centre d'opérations de sécurité 24h/24 et 7j/7 en cours d'examen
- Certification ISO 27001

UNE ARCHITECTURE INFORMATIQUE **SÉCURISÉE, REDONDANTE ET EFFICACE**

Bande Passante



Nos réseaux télécoms sont multi-redondants. Intelcia utilise la fibre optique, l'ADSL et la 4G pour sécuriser l'accès à Internet

Intelcia se concentre sur l'utilisation de 2 réseaux VPLS d'opérateurs télécoms différents, dont les infrastructures sont indépendantes

IT Management 24/7



Le support informatique sur site est couvert de 6h – 22h du lundi au vendredi

Les équipes informatiques d'astreinte couvrent les heures non travaillées en semaine, week-end et jours fériés

Les équipes de support informatique sont disponibles 24h/24 et 7j/7 et peuvent intervenir sur site en moins d'1h si besoin

Troubleshooting



Nous utilisons des outils (Ticketing GLPI) pour les incidents et les demandes

Les escalades se font par e-mails et appels téléphoniques

Les escalades en dehors des heures de travail se font via un numéro de téléphone unique

Installation d'Apps



Nous utilisons des outils de distribution pour le déploiement massif de logiciels.

La validation informatique est nécessaire pour garantir un haut niveau de sécurité

Plan de Continuité



Notre approche multi-sites nous permet de garantir un plan de continuité d'activité robuste.

De plus, notre solution de télétravail est implantée dans tous nos sites pour sécuriser les opérations.

LE PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ POUR CARREFOUR

Afin de pouvoir garantir une continuité de service maximale, Intelcia a mis en œuvre une duplication de l'ensemble de ses architectures techniques:

- Duplication de ses liens WAN d'entreprise en mode nominal/secours
- Duplication de ses liens internet
- Spare de matériels sur site (pc, switch...)
- Contrat de maintenance et GTR pour l'ensemble des composants techniques
- Double alimentation électrique sur deux onduleurs différenciés pour les composants critiques

De plus Intelcia dispose d'un Plan de Continuité d'Activité global, dans lequel nous avons choisi de sécuriser les risques majeurs pouvant toucher un ou plusieurs de nos sites de production au niveau RH, production, sécurité, technique, financier, éléments extérieurs.

Il s'applique de façon native à l'ensemble de nos activités. Pour chacun de ces risques, des plans d'actions sont définis afin de pouvoir assurer leur résolution ou leur contournement dans les meilleurs délais.

L'ensemble de nos sites disposent d'un backup permettant d'assurer la continuité des activités en cas de besoin :

SITE PRINCIPALE	PCA 1	PCA 2
Intown	TÉLÉTRAVAIL	SITE CASABLANCA NEARSHORE

En complément à notre Plan de Continuité d'Activité personnalisé à votre prestation pourra être formalisé à l'issue de la phase projet et précisera :

- Les modalités d'activation de la cellule de crise
- Les hypothèses retenues et les solutions de contournement associées (techniques / opérationnelles/ RH) et site Backup
- Le plan de reprise des activités (étapes et délais de résolution des incidents, tests et recettes, suivi de la reprise, ...)

Dans le cas d'une définition de PCA personnalisé et en fonction de la criticité des activités opérées, Intelcia propose de valider en collaboration avec vous, les hypothèses à retenir ainsi que les solutions de contournement spécifiques à mettre en œuvre dans le cas où un sinistre est identifié sur le site proposé par Intelcia.

Il s'agit notamment de définir conjointement les exigences de continuité de vos activités:

- Évaluer les conséquences d'une interruption ou d'une dégradation de vos activités
- Identifier vos activités essentielles et prioritaires
- Répertorier les éléments indispensables à la poursuite de vos activités (licences, procédures en mode dégradé...)
- Définir pour chaque activité le service minimum acceptable (applications nécessaires, équipements, délais de reprise des activités, ...)

RGPD: LES ENGAGEMENTS D'INTELICIA EN TANT QUE PARTENAIRE

Gouvernance

- Désignation d'un DPO INTELICIA Groupe
- Comité de pilotage RGPD
- Application de la Politique de Protection des Données à caractère Personnel d'Intelcia à toutes les filiales
- Organisation dédiée à la mise en œuvre de la conformité



Pilotage de la conformité

Fixation des lignes directrices de la conformité

Validation des options structurantes et arbitrages au plus haut niveau

Formation / sensibilisation

- Formations aux principes de confidentialité et aux obligations du RGPD en présentiel et e-learning
- Signature d'une charte de bonne conduite RGPD
- Campagnes de sensibilisations : magazine interne, affichages, mails, notification Intranet, pop-up ...



Implication et responsabilisation du personnel

Rappels réguliers des bonnes pratiques

Responsabilités

- Registres des activités de traitement
- Documentation à disposition du client garanties de Privacy by design, by default et de sécurisation organisationnelle et techniques
- Assistance pour la réalisation des études d'impact sur la vie privée



Preuve du respect des obligations contractuelles

Traçabilité des instructions

Suivi de la conformité

- Information immédiate de tout cas détecté de violation des règles de protection des données à caractère personnel
- Audits de conformité RGPD par le pôle conformité et risques
- Contrôles de conformité des activités de traitement
- Cercles RGPD : suivis et corrections des écarts de conformité constatés



Notification immédiate des violations

Contrôle du respect des engagements pris avec le client donneur d'ordre et de la réglementation



Evelyne
MUNOZ
DPO Intelcia

- Diplôme en administration et gestion du personnel.
- Diplôme de droit.
- Expertise en matière de conformité réglementaire.
- Plus de 20 ans d'expérience dans les centres de contact.

PARTIE 6

L'approche économique

NOTRE APPROCHE BUDGÉTAIRE POUR **CARREFOUR**

Nous avons complété la matrice de prix fournie. Le prix par heure est un prix moyen entre les 2 langues basé sur les volumes d'heures précisées ci dessous.

Notre approche économique est basé sur le volume d'**heure de présence de 89 573 heures**

- Nombre d'heure de présence pour **les activités en Flamand : 16 126 heures**. (Carrefour voyages : 4 174 heures et Carrefour Belgique : 11 038 heures)
- Nombre d'heure de présence pour **les activités en français : 73 447 heures** (Carrefour voyages : 55 355 heures et Carrefour Belgique : 9 053 heures)

Le calcul de ce nombre d'heure de présence s'appuie sur les différentes données précisées en slides 24 à 28 et issues des différents échanges liés à la consultation.

Pour la partie de ce lot il n'est pas possible de calculer un prix à l'acte, toute une partie des traitements ayant été exprimée en % de temps dans les questions/réponses (impossible à transformer en acte)

L'ensemble des frais de setup et des frais de formations sont annexé en annexe 2 et repris dans la grille de prix fournie. Ci dessous les effectifs formés par lot. L'effectif retenu correspond au mois ou le besoin est le plus fort.

LOT	Effectifs maximum à former	Mois le plus fort
Voyages FR	48 conseillers	Juillet
Voyages NL	4 conseillers	Stable toute l'année
Service Client Belgique FR	6 conseillers	Janvier
Service Client Belgique NL	7 Conseillers	Janvier
Management direct	8 managers	Juillet

ici c'est intelcia
Casablanca



**UN MODÈLE
D'ENTREPRISE**
AXÉ SUR LE
COLLABORATEUR



**NOTRE FOOTPRINT
INTERNATIONAL**
ET DISPOSITIF
FRANCOPHONE
UNIQUE



NOTRE DISPOSITIF
PROJET 6 SIGMA



**UNE
ORGANISATION**
AXÉE SUR LA
QUALITÉ



**AMÉLIORATION
DES PROCESSUS**
ET OPTIMISATION
DES OPÉRATIONS



**IMPLICATION
DU LEADERSHIP**