

IUT Département GLT
Chalon sur Saône
2^{ème} année – AS

Cours : Gestion de flux informatisé
Jean Michel REVEILLAC

Exercice : Gestion d'appels téléphoniques – Société DYRTA

Scénario :

Des appels téléphoniques arrivent en permanence sur le standard téléphonique du magasin de la société DYRTA, spécialiste de la grande distribution en produits électroménager, hi-fi, télévision, téléphonie et micro-informatique.

Lors de l'arrivée d'un appel, trois options sont disponibles pour le standard téléphonique :

- Option 1 : La standardiste est disponible, il passe l'appel
- Option 2 : La standardiste est occupée, il fait patienter l'interlocuteur en dirigeant l'appel vers un message musical d'attente précisant à l'interlocuteur de patienter
- Option 3 : La société DYRTA est fermée (hors horaires d'ouverture du magasin) et l'appel est dirigé vers un répondeur qui renseigne l'interlocuteur sur les horaires disponibles pour la réponse à son appel.

Lors que l'interlocuteur obtient la standardiste, celle-ci est à même de lui passer le service qui l'intéresse en fonction de sa demande. Trois services sont disponibles :

- Service commercial : Problème commercial, demande de prix, renseignements,...
- Service contentieux : Problème de facturation, problème comptable, délais de livraison, remboursement,...
- Service après-vente : Problème technique, pannes, renseignements techniques, garantie,...

Le service commercial et le service contentieux répondent simplement à l'appel puis mettent fin à la communication.

Le service après-vente (SAV) répond à l'appel mais peut aussi décider d'une intervention chez le client si le problème ne peut pas être résolu par téléphone (envoi d'un technicien avec son véhicule).

Contraintes et paramètres :

Ressources :

Nom	Qté	Coût	Calendrier
Standard téléphonique	1	0,05 €par appel	A
Standardiste	2	12€h	B
Commercial	3	14€h	B
Comptable	2	14€h	B
Technicien	5	14€h	B
Véhicule	4	5€par déplacement	B

Les calendriers sont :

- A : 24h/24 ts les jours
- B : 9h00 – 19h00 du lundi au samedi

Nota : D'autres calendriers peuvent être éventuellement créés si besoin

Fréquences :

Le flux d'appels téléphoniques portés par le processus varie en fonction des périodes horaires de la journée :

- 9h00-12h00 : 1 appel toutes les 10 min
- 12h00 – 14h00 ; un appel toutes les 5min
- 14h 00– 17h00 : un appel toutes les 7 min
- 17h00 – 19h00 : un appel toutes les 3 min
- 19h00 – 0h00 & 0h00 – 9h00 : 1 appel toutes 45 min

Temps fixe et durée des activités :

- Prise d'appel par le standard : 5s
- Message téléphonique : 30s
- Attente musicale moyenne : 1min
- Conversation avec la standardiste : 30s en moyenne
- Conversation avec un commercial : 5 min en moyenne
- Conversation avec un comptable : 7min en moyenne
- Conversation avec un technicien : 10 min en moyenne
- Intervention chez le client avec déplacement : 50 min en moyenne

Probabilité :

Pour les appels :

- Vers le service commercial : 20%
- Vers le service comptable : 10%
- Vers le service après-vente : 70%

Pour le SAV :

- 30% des demandes sont résolues par téléphone
- 70% des appels déclenchent une intervention chez le client.