

# 01

## INFORMATIQUE

N° 1789 - 5 NOVEMBRE 2004

01net.com

<sup>45</sup>  
**Enquête satisfaction**  
**Les utilisateurs notent (mal) leurs informaticiens** P. 50

**INNOVATIONS**

**Qui va gagner la bataille du client riche ?** P. 22

**BUSINESS PROCESS**

**Eurovia remet ses chefs de chantier sur le terrain** P. 30

**NOUVELLE FORMULE!**



**DOSSIER**

**CENTRES D'APPEL**

**Vers le multimédia... lentement** P. 76

### FRAUDE EN LIGNE

# Le réveil des banques

Au salon Cartes 2004, Visa et Crédit Agricole dévoilent leurs nouveaux systèmes d'authentification forte. Il était temps. P. 8

M 02995 - 1789 - F: 3,50 €



France Metro : 3,50 € - DOM : 5,25 €, Belgique : 4 €, Suisse : 6,5 FS, Canada : 5,8 SC, Luxembourg : 4 €.

**PERSO** « J'ai la réputation d'avoir mauvais caractère » P. 96

ET DEMAIN...

# L'offshore pourra-t-il bénéficier du multimédia ?

**L'accès à la technologie est-il suffisant au Maroc pour que les centres d'appel puissent bénéficier du multimédia ?**

**Tarik Benjelloun :** Bien sûr. Les dernières générations d'outils de gestion de la relation client intègrent le multimédia (web chat, vidéo chat, web call back). Le seul frein que nous connaissons se situe au niveau des opérateurs en charge de router nos appels. Pour le multimédia, il faut que ceux-ci puissent transporter la voix, mais aussi les flux de données tels que le chat, le courrier électronique, la vidéo... Cela nécessite un investissement important, que tous les opérateurs ne sont pas prêts à faire.

**Quels sont les opérateurs qui vous paraissent offrir les meilleures prestations techniques ?**

**TB :** Tout se passe bien avec les opérateurs avec lesquels je travaille, à savoir SpaceCom pour le satellite et Monaco Télécom pour la terminaison d'appels en France. En revanche, je ne saurais qualifier leurs concurrents, car je ne connais pas leurs niveaux de prestation.

**Quel est l'état de la concurrence dans les télécoms au Maroc ?**

**TB :** La libéralisation des télécoms au Maroc est en cours, et les autorités travaillent en ce moment même sur l'attribution de nouvelles licences par appels d'offres. Ces licences concerneront trois activités : le transport international, le transport national, et la boucle locale. Aujourd'hui, seuls l'opérateur historique Maroc Télécom et trois opérateurs de satellites sont habilités à desservir les centres d'appel.

**Les constructeurs et éditeurs ont-ils procédé à de véritables transferts de compétences vers les zones offshore du Maghreb ?**

**TB :** Les logiciels de gestion de la relation client et les matériels adaptés aux centres d'appel – serveurs, ACD... – sont fournis et installés par des éditeurs et des constructeurs bien connus dans



« Les opérateurs télécoms n'investissent pas encore assez »

**Tarik Benjelloun,**  
directeur général d'Odiencia,  
opérateur de centre d'appel au Maroc

la profession, qui se déploient dans de nombreux pays tout en adaptant leurs produits aux différentes langues (français, allemand, espagnol...). Ils assurent parfaitement la maintenance à distance par téléphone. Ils installent les dernières innovations technologiques sous forme de mise à jour, comme la plupart des contrats de maintenance le prévoient. Leur présence physique ne me paraît pas indispensable, excepté une présence commerciale.

**Estimez-vous le niveau de compétences des intégrateurs marocains suffisant pour vos besoins ?**

**TB :** Les éditeurs assurent parfaitement l'intégration sur place lors du démarrage. Ensuite, la télémaintenance les autorise à installer à distance les mises à jour ou à palier très rapidement une panne. Par ailleurs, nous disposons ici d'un grand nombre d'informaticiens capables de développer des outils complémentaires s'interfaçant avec les logiciels de gestion de la relation client, tels que le reporting en ligne ou le suivi informatisé des performances. Ils savent également administrer nos outils de gestion de la relation client et le reste de

nos systèmes d'information, qui sont relativement simples.

**Quels canaux (e-mails, SMS, web call back, etc.) utilisez-vous aujourd'hui et quels sont vos projets ?**

**TB :** Nous proposons à nos clients, outre la voix, la gestion des canaux e-mails et SMS. Bientôt, nous serons en mesure de mettre en œuvre des solutions pour la gestion du web call back et du web call through. Nous prévoyons des développements en interne comme l'intégration d'outils de suivi des ressources humaines. J'attends aussi que les intermédiaires situés en France structurent leur métier. Beaucoup d'entre eux agissent en tant que simple « businessman », sans apporter de valeur ajoutée. Ils n'encadrent pas, en effet, les missions et ne choisissent les centres d'appel qu'en fonction du prix et non de leurs compétences spécifiques.

**Quelles sont les évolutions techniques que vous envisagez ?**

**TB :** Je souhaite vivement que le trafic voix et les transferts de données passent un jour par le même canal : internet ! ●

PROPOS RECUEILLIS  
PAR JÉRÔME DESVOUGES