

# ConneXion

Mai 2009 – No.17



CONTACTEZ-NOUS

## Mot du PDF

Je crois que la récession mondiale se chargera de faire le tri des opérateurs en télécom de la prochaine décennie. Jusqu'à maintenant, le revirement économique n'a pas trop écorché les opérateurs; l'utilisation et les revenus ne se sont pas effondrés, la rentabilité se maintient, et la valeur en bourse surclasse, en général, le marché dans son ensemble. Mais cette période de grâce prolongée ne peut pas durer éternellement face à des facteurs économiques généralement difficiles. Les opérateurs seront affectés par ces conditions globales tôt ou tard. Par exemple, l'augmentation du chômage et la diminution du revenu disponible modifiera les tendances à long terme en matière de dépenses des utilisateurs. Pendant la récession actuellement en cours, les opérateurs qui exploitent la situation (ex. ceux qui investissent dans les infrastructures, préparent de nouveaux services, font des acquisitions, développent leurs talents) rejailliront avec un meilleur avantage concurrentiel une fois que l'orage aura passé.

Michel Bruyère  
PDG  
[mbruyere@neotelis.com](mailto:mbruyere@neotelis.com)  
☎ +1 514 281 1211

## Nouveau programme de formation en Marketing & ventes: Optimiser la performance d'un centre d'appels

Avec l'arrivée de l'Internet et d'autres technologies, les consommateurs sont devenus plus exigeants quand il s'agit d'obtenir des réponses rapides et précises aux questions qu'ils posent aux commerces qui leur fournissent des services. Dans le monde hautement concurrentiel des télécommunications, les préposés aux centres d'appels doivent fournir aux clients un excellent service afin de conserver la clientèle existante, de recruter de nouveaux clients potentiels et de différencier le fournisseur de services télécom par rapport à la concurrence. Avec l'utilisation grandissante des centres d'appels, la performance de ceux-ci a souvent été critiquée. Par exemple, les clients qui appellent se plaignent souvent des temps d'attente trop longs et du personnel mal informé, alors que les préposés des centres d'appels sont souvent offensés par l'attitude abusive de clients insatisfaits.

Selon l'expert senior en centres d'appels de Neotelis, M. Paul Wignall, pour réussir sur le plan opérationnel, un centre d'appels doit posséder la bonne combinaison de trois éléments: les gens, les processus et la technologie. La clé consiste à maintenir un équilibre et à assurer une proportion adéquate

des trois éléments. La réussite en centre d'appels est atteignable lorsque des agents compétents interagissent correctement avec vos clients, en utilisant les bons processus de gestion et la bonne technologie.

Comptant 20 ans d'expérience en gestion de centres d'appels, M. Wignall donnera notre plus récent programme de formation en marketing et ventes: 'Optimiser la performance d'un centre d'appels'. Ce programme de formation de 5 jours visera trois principaux secteurs: la productivité, la qualité et l'amélioration continue, et fournira aux participants les outils et techniques nécessaires pour identifier ce qu'il faut faire pour atteindre les objectifs de performance visés dans leur centre d'appels.

Neotelis offre également des services conseil en entreprise pour vous aider à analyser la performance de votre centre d'appels. 'Bilan de santé d'un centre d'appels' est un programme de 9 jours, comprenant 5 jours d'analyse en entreprise, vous permettant ainsi d'être plus agressif dans la formulation d'améliorations opérationnelles spécifiques pour améliorer la performance de votre centre d'appels.

## L'avis des clients

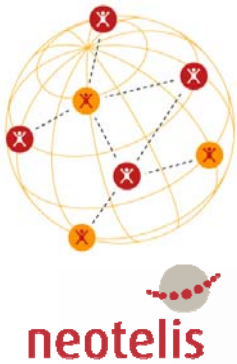
"Ceci était, et de loin, la formation en télécom la plus intéressante et la plus utile à laquelle j'ai jamais assistée," a déclaré un participant au programme de formation 'Gestion des quotes-parts et du trafic international' qui a eu lieu au Cap, Afrique du Sud, du 2-6 février 2009.

"Ce n'était pas uniquement un programme de mise à jour; notre étendue des connaissances s'en est retrouvée élargie. Je suis heureux de dire que j'ai été exposé à de nouvelles choses que je trouve qui valent la peine d'être approfondies" a dit un participant du programme de formation 'Présentation des technologies et services télécom' qui a eu lieu du 9-13 mars 2009 à Kampala, Ouganda.

Pour de plus amples renseignements concernant notre programme de formation 'Optimiser la performance d'un centre d'appels' ou le 'Bilan de santé d'un centre d'appels', veuillez communiquer avec Mme Yaëlle Philippe-Auguste à [yphilippe-auguste@neotelis.com](mailto:yphilippe-auguste@neotelis.com).

## Prochain programmes de formation

- Accords d'interconnexion – négociation & gestion, 8-19 juin 2009, Paris, France
- Financial Strategies & Management for Telecom Executives, 15-19 June 2009, Montreal, Canada
- Customer Service & Call Centers for Executives, 6-17 July 2009, Montreal, Canada
- Telecommunications Management Fundamentals, 13-24 July 2009, Montreal, Canada
- Telecom Regulation Essentials, 20-31 July 2009, Montreal, Canada
- Overview of Telecom Technologies & Services, 3-7 August 2009, Montreal, Canada
- LRIC in Telecommunications, 10-14 August 2009, Montreal, Canada
- Next Generation Networks, 10-14 August 2009, Amsterdam, Netherlands



# ConneXion

Mai 2009 – No.17



CONTACTEZ-NOUS

## Le PDG de Neotelis participe au Forum de Développement de la capacité humaine de l'UIT pour l'Europe et la région des CEI

Neotelis a participé au Forum inaugural de Développement de la capacité humaine de l'UIT pour l'Europe et la région des CEI qui a eu lieu à Budva, Monténégro, du 30 mars au 2 avril 2009. Le PDG de Neotelis, M. Michel Bruyère, a livré une présentation intitulée 'Formation TIC – Expérience mondiale d'un fournisseur canadien'. Madame Ekaterina Cheina, Responsable des ventes, était également présente au kiosque de Neotelis pour fournir aux participants des renseignements sur les services de l'entreprise en matière de développement de la capacité humaine. Le forum regroupait des décideurs et gestionnaires impliqués dans des activités de développement, de formation et d'apprentissage et développement de la capacité humaine, provenant d'administrations nationales et de fournisseurs de service, ainsi que des fournisseurs de formation pour cadres et des académies en télécommunications.

Le but de l'événement était d'identifier les principaux défis et besoins du secteur et de partager les meilleures pratiques en développement de la capacité humaine. Tout au long de l'événement, M. Bruyère et Mme Cheina ont eu l'opportunité de discuter de collaborations potentielles avec des professionnels de marque représentant les entreprises de la région. Des participants provenant des pays suivants étaient présents à ce Forum de Développement de la capacité humaine de l'UIT : Arménie, Bélarus, Belgique, Bosnie et Herzégovine, Bulgarie, Espagne, Grèce, Italie, Lettonie, Moldova, Monténégro, Pologne, République kirghize, Roumanie, Royaume Uni, Russie, Serbie, Slovénie, Suisse, Tadjikistan, et Ukraine.

Pour de plus amples renseignements concernant les services de Neotelis, veuillez communiquer avec Mme Ekaterina Cheina à [ekaterina@neotelis.com](mailto:ekaterina@neotelis.com).



*M. Michel Bruyère et Mme Ekaterina Cheina au FDCH de l'UIT en avril 2009 au Monténégro*

### L'avis des clients

"Ça a définitivement changé ma vie à tout jamais. La formation touchait tous les problèmes encourus dans mon département" disait un participant en parlant du programme de formation 'Planification et gestion de réseau' présenté à Windhoek, Namibie, du 23-27 février 2009.

## Nouveaux programmes de formation en Réseaux, ingénierie et opérations

Neotelis était fière de présenter, plus tôt au mois d'avril, de nouveaux programmes de formation pour le domaine des réseaux, ingénierie et opérations. Nous avons élargi notre gamme de programmes de formation technique et en comptons maintenant 37, y compris 11 nouveaux. Notre nouvelle liste est divisée en cinq catégories différentes : Général/Gestion, Commutation, Transmission, IP et Mobile/Sans fil. Les participants qui assisteront aux programmes de formation y retrouveront un mélange équilibré de théorie et de pratique : présentations portant sur les principaux concepts,

ateliers, discussions relatives aux réalités et problèmes des entreprises des participants et exercices pratiques avec équipements. Pour en savoir davantage au sujet de nos nouveaux programmes de formation en réseaux, ingénierie et opérations, veuillez visiter notre site web au [www.neotelis.com](http://www.neotelis.com). Nous espérons avoir le plaisir de vous voir assister un de nos programmes de formation dans un avenir rapproché.

Pour de plus amples renseignements sur nos programmes de formation, veuillez communiquer avec Mme Yaëlle Philippe-Auguste à [yphilippe-auguste@neotelis.com](mailto:yphilippe-auguste@neotelis.com).

## La Chef de l'exploitation chez Neotelis assiste à la Réception des ambassadeurs canadiens en Afrique

Le 2 février 2009, Mme Wendy Swan, Chef de l'exploitation chez Neotelis, a assisté à une réception organisée au Canada par le Conseil canadien de l'Afrique (CCA) et Exportation et Développement Canada (EDC). Tous les membres du CCA ont été invités exclusivement pour rencontrer les Ambassadeurs et Haut Commissaires en Afrique qui visitaient la capitale canadienne. Les Ambassadeurs africains au Canada étaient également présents lors de cet événement. Pendant la réception, Mme Swan a eu l'occasion de rencontrer divers Ambassadeurs canadiens et africains et de discuter avec eux du travail en télécommunications que Neotelis réalise dans plusieurs pays d'Afrique.

Pour de plus amples renseignements sur notre participation aux événements nationaux, veuillez communiquer avec Mme Evelyn Phan à [evelyn@neotelis.com](mailto:evelyn@neotelis.com).