



## Lancement d'Oswego Audit, l'application d'audit de centres de contact

Les centres de contact sont aujourd'hui des atouts essentiels pour toutes les entreprises, des plus grandes entreprises aux startups.

Parce qu'ils centralisent l'ensemble des canaux de communication, ils sont le trait d'union entre les marques et leurs clients. Par conséquent, le fonctionnement des centres de contact impacte lourdement **l'expérience client** : satisfaction, délai de traitement, voire injoignabilité.

C'est pour aider les entreprises à améliorer les performances de leurs centres de contact que le cabinet de consulting Oswego lance aujourd'hui **Oswego Audit**.

Cette solution, proposée sous forme d'application gratuite, est le fruit de près de 10 ans d'expertise dans l'audit. En plus de sa solide méthodologie, elle permet de diviser par cinq le coût des audits de centres de contact.



« C'est en dirigeant une ESN dans le cadre d'une de nos missions que nous avons compris comment nous pourrions mener ce projet de platformisation de notre savoir-faire et ainsi élargir la communauté des utilisateurs »

Olivier Pellevoizin, co-fondateur d'Oswego



Olivier Pellevoizin



Oswego Audit



contact@oswegoaudit.com

# OswegoO : le spécialiste des enjeux opérationnels liés à la relation client

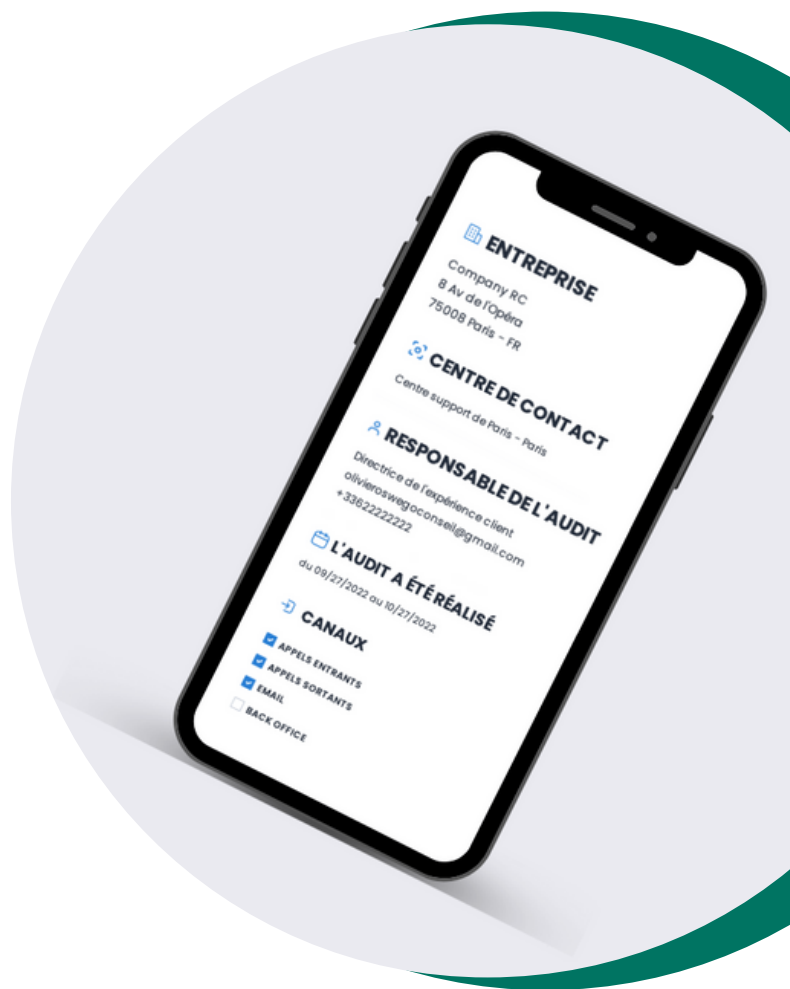


OswegoO Conseil est un **cabinet de consulting** spécialisé dans les opérations de relation client. Il se concentre sur les **enjeux opérationnels** en apportant aux entreprises des solutions sur mesure.

Son offre repose sur deux piliers : son expertise des meilleures pratiques de la profession, et sa maîtrise solide des normes et des technologies.

OswegoO accompagne aujourd'hui des grands groupes comme Engie et Orange, mais aussi des startups comme Deliveroo et Umanlink.

OswegoO Audit a été créé en 2013 par les associés fondateurs d'OswegoO. Au fil des ans, **la méthode s'est enrichie** grâce aux consultants et aux clients du cabinet de conseil, qui ont apporté leur vision des facteurs clés de réussite des opérations de relation client dans les centres de contact. La nouvelle application OswegoO Audit réunit ce savoir-faire, et permet de répondre à la question : le fonctionnement du centre de contact est-il optimisé ? Seuls ou en équipe, les utilisateurs passent en revue jusqu'à 400 points de contrôle pour obtenir une image haute définition des opérations, et les comparer aux meilleures pratiques mondiales. Grâce aux résultats de l'audit, les organisations peuvent ensuite passer à l'action pour **améliorer la production des centres de contact**.



Cette solution est dédiée aux **équipes de direction et de management** des centres de contact.

Ainsi qu'aux **directeurs de l'expérience client** et aux **startups**



Olivier Pellevoizin



OswegoO Audit



contact@oswegoaudit.com



Olivier Pellevoizin est un expert des opérations de relation client. Pendant 20 ans, il a travaillé pour de grands groupes dont Orange, Samsung, Manpower, et Canal +.

En 2013, il se lance dans l'entrepreneuriat en cofondant OswegO. Avec son associé, il crée une méthode d'audit des centres de contact unique et opérationnelle, qui conduit directement à des plans d'action détaillés.

Il décide d'en faire une application en 2022, afin de la mettre à la disposition de ses consultants, de ses clients et de ses prospects.

## Les forces d'OswegO Audit

- **Une solution économique.** Faire un audit avec OswegO Audit est cinq fois moins coûteux qu'un audit classique réalisé par un cabinet de consulting.
- **Une évaluation complète.** OswegO Audit permet d'examiner 400 points de contrôle du fonctionnement opérationnel ; l'utilisateur indique si le centre de contact est conforme aux meilleures pratiques en notant chaque point sur une échelle allant de 1 à 4. Cette échelle est définie par les standards européens et internationaux comme l'ISO ou COCP, ainsi que par l'expérience des équipes d'OswegO.
- **Un mode collaboratif.** L'application permet de travailler en mode collaboratif en interne dans une entreprise mais aussi de faire appel à des ressources externes, comme les consultants OswegO. Il est possible de diffuser des rapports intermédiaires, pour encourager les équipes à aller au bout de la démarche.
- **Des rapports d'audit soignés.** Ils offrent une visualisation à 360° des opérations de relation client dans les centres de contacts. La présentation de l'audit permet de faire le lien entre la vision globale et chaque détail du fonctionnement des opérations.

## Zoom sur les formules

1

**Free.** Cette offre donne un accès gratuit à l'application. Elle permet à un auditeur unique d'évaluer certains domaines du fonctionnement, de contrôler jusqu'à 60 points de contrôle et de télécharger le rapport d'audit. L'auditeur peut ainsi se familiariser avec l'application et juger de sa pertinence avant de passer l'action avec un offre complète.

2

**Starter.** C'est la version complète d'OswegO Audit, en mode mono-utilisateur. L'auditeur peut évaluer tous les domaines du fonctionnement, et conserver toutes les données pour des benchmark futurs. Un rapport complet de l'audit est à sa disposition pour analyse et partage.

3

**Premium.** Il s'agit de la version complète d'OswegO Audit, accessible en mode collaboratif par un nombre de contributeurs illimités. Cette formule offre, en plus des avantages de Starter, une gestion des contributeurs (onboarding, relances, etc.), la diffusion des rapports d'audit, et un briefing et débriefing par un consultant OswegO.

4

**Ultimate.** Cet audit sur-mesure des centres de contacts est réalisé par les consultants OswegO. Ils identifient les enjeux de l'entreprise, effectuent une évaluation opérationnelle et économique, restituent leur analyse au client, et émettent des recommandations sous forme d'un plan de transformation.

