

# Comparaison : sociétés de BPO

NIVEAU	C	B	A
<b>Moyen humains</b>			
Niveau salaires : >>	<p><b>En dessous du prix du marché</b> Turnover important Qualification ( bac - ) expérience &amp; niveau français + accent médiocre Productivité médiocre Démotivation</p>	<p><b>Prix du marché</b> Turnover standard Qualification ( bac ) expérience &amp; niveau français + accent corrects Productivité standard Motivation standard</p>	<p><b>Au dessus du prix du marché</b> Turnover très faible Qualification ( bac +2 ) expérience &amp; niveau français + accent excellent Productivité accru ( prime ) Haute motivation</p>
Gestion du projet assuré par : >> ( Chef de projet )	<p><b>Local junior - senior</b> Différence culturel incompréhension</p>	<p><b>Français junior</b> Culture identique Bonne compréhension</p>	<p><b>Français senior</b> Culture identique Bonne compréhension</p>
Mutualisation chef de projet : >>	<p>100 opérateurs - projets non connus niveau de gestion par dossier très faible entraînant erreurs et productivité médiocre</p>	<p>50 opérateurs - 10 projets max Bon niveau de gestion</p>	<p>25 opérateurs - 5 projets max Excellent niveau de gestion relation privilégiée one to one</p>
<b>PROCESS</b>	<p>pas de process rigoureux pas d'ingénieurs spécialisés processing</p>	<p>process standard pour tous les clients ingénieurs spécialisés</p>	<p>Process spécifique par client ingénieurs d'étude processing senior</p>
<b>Moyens techniques</b>			
<b>project management system</b>	non	rare	oui
Niveau des liaisons internet	40	30	20
Mutualisation ligne 1 MBpS ( nombre opérateurs sur ligne)	Qualité internet médiocre	Qualité internet standard	haute qualité internet
Back up sur différentes lignes ( ISP )	non Pas de deuxième ligne ( potentiel de coupure totale)	oui Sans redondance ( potentiel de coupure momentannée )	oui ( 3 ) avec redondance auto continuité garantie
Antivirus, malware	non	mise a jour quotidienne sur chaque poste	serveur d'applis
Qualité des locaux	sommaire ( risque de coupures, vols )	code , accès protégé bonne sécurité	biométrie excellente sécurité
<i>Niveau des clients : &gt;&gt;</i>	TPE	PME	Grands groupes & grosses PME