



Virtual Image Officer© de MBS
donne à distance une voix et un visage aux réceptions des entreprises

MBS, le spécialiste de l'outsourcing, lance un concept innovant
pour l'externalisation des activités de réception et d'accueil

Dossier de presse
19 novembre 2009



Sommaire

Communiqué de presse:

Virtual Image Officer© de MBS donne à distance une voix et un visage à la réception d'une entreprise	3
Virtual Image Officer©: réception & accueil à distance	4
Larges possibilités d'application	4
Continuité et flexibilité sur mesure	4
56% des grandes entreprises sous-traitent la réception	5
Les défis actuels d'une gestion contemporaine de la réception	5
Réceptionniste: un métier qui bouge	5
Image Officer©: un titre de fonction neutre au niveau du genre	6
La MBS Image Officer Academy: un centre de formation dédié pour l'Image Officer©	6
Encore davantage de solutions intégrées en perspective	7

Annexes

Annexe 1: Virtual Image Officer©: faits & figures	9
Annexe 2: Résultats d'enquête	9
Annexe 3: Evolution de la fonction de réception & accueil	12
Annexe 4: Profil d'entreprise	13
Annexe 5: Matériel pour publication et Contacts presse	14

Virtual Image Officer© de MBS donne à distance une voix et un visage à la réception d'une entreprise

Le spécialiste de l'outsourcing MBS lance un concept innovant
pour l'externalisation des activités de réception et d'accueil

Bruxelles, le 19 novembre 2009 – Le spécialiste de l'outsourcing MBS, une filiale du groupe RH Manpower, lance aujourd'hui le concept du Virtual Image Officer©, ou réceptionniste 'à distance'.

MBS ajoute ainsi une solution unique à l'offre de services de son département Reception Solutions qui, ces 15 dernières années, est devenu l'un des principaux experts dans le 'tailor made people based outsourcing' d'activités de réception et d'accueil.

Le Virtual Image Officer© doit apporter une réponse contemporaine et créative à la demande croissante d'une solution globale pour la gestion des postes de réception et d'accueil des entreprises. Sangara Klespis, Business Unit Manager du département MBS Reception Solutions: *«Nous voyons notre métier évoluer de très près, et notre mission consiste à anticiper. Nous sentons depuis longtemps déjà un besoin croissant de solutions sur mesure. En intégrant individu, processus et technologie dans le concept du Virtual Image Officer©, nous allons encore une étape plus loin pour nos clients. En effet, pour leur réception, ils recherchent de plus en plus souvent un équilibre parfait entre flexibilité et continuité.»*

Une enquête de MBS réalisée récemment auprès de 300 entreprises en Belgique a révélé que la gestion de la réception et de l'accueil tant physique que téléphonique place les chefs d'entreprise et les facility managers face à des défis complexes.

Les possibilités offertes par la nouvelle technologie '3D Telepresence' sont nombreuses. Cette technologie va toujours plus faire partie du quotidien des individus dans le futur.

>>>

Virtual Image Officer®: réception & accueil à distance

MBS décrit le Virtual Image Officer® comme une réceptionniste qui communique en live et à distance avec les visiteurs de l'entreprise par l'intermédiaire d'un écran. Le concept innovant utilise la technologie '3D TelePresence' de communication à distance de l'entreprise Teleportel – pionnier et leader du marché des technologies 3D développées en collaboration avec Sony– , avec laquelle MBS a collaboré en exclusivité (**voir aussi annexe 1**). Sangara Klespis, Business Unit Manager du département de MBS Reception Solutions, explique: *«La réceptionniste qui accueille les visiteurs par l'intermédiaire de l'écran n'est pas une animation informatique virtuelle, mais une véritable personne, qui communique et réagit en temps réel. Le système du Virtual Image Officer® fait penser à des applications de vidéoconférence similaires, mais il est beaucoup plus avancé. Sur le marché belge, aucun autre système ne permet actuellement une impression de présence aussi forte. Grâce à la sensation 3D, au contact visuel réel et à la technologie pratiquement invisible, la réceptionniste est perçue d'une manière très réaliste. Le visiteur communique avec une personne, et non avec un écran.»* Une enquête réalisée à l'étranger a montré que ce mode de communication est totalement accepté en tant qu'alternative à part entière à une personne physique. Outre l'accueil des visiteurs, le Virtual Image Officer® peut également s'occuper à distance du trafic téléphonique, et même ouvrir des portes ou imprimer des badges pour les visiteurs. Au niveau des besoins en sécurité à partir de l'accueil, des solutions intégrées peuvent même couvrir certains besoins en contrôle d'accès.

De vastes possibilités d'application

MBS souligne que le Virtual Image Officer® n'est pas un gadget de haute technologie pour clients sensibles aux tendances de la mode ou dans les secteurs exclusivement high tech. Le système est avant tout destiné à résoudre des problèmes pratiques au niveau de la continuité et de la réduction des coûts. Le but n'est pas de remplacer les services de réception on-site actifs et incontournables durant les heures de bureau mais bien d'apporter des solutions complémentaires. Et dans les bâtiments qui comptent une entreprise différente à chaque étage, le Virtual Image Officer® peut jouer le rôle de réception commune. Les réceptionnistes virtuelles peuvent en outre exercer leur métier depuis n'importe quel endroit. Depuis notre propre siège principal MBS, ils peuvent par exemple être employés au fil de la journée par plusieurs entreprises. Optimisation des coûts et de l'espace, ainsi que flexibilité constituent donc le mot d'ordre. Sangara Klespis explique quelques-unes des applications possibles: *«Les entreprises qui comptent beaucoup de visiteurs et d'appelants en dehors des heures de bureau classiques ou qui ont trop de travail pour une seule réceptionniste, mais pas assez pour deux, peuvent faire appel quelques heures par jour à un Virtual Image Officer®. C'est également une solution envisagée pour les breaks et les pauses de midi. Pour les entreprises qui n'ont pas suffisamment de travail pour avoir leur propre réception, c'est une excellente manière d'accueillir malgré tout les visiteurs avec professionnalisme. Aux moments calmes, les clients qui comptent plusieurs établissements peuvent équiper à distance les réceptions des différents sites par la même réceptionniste.»* Les possibilités offertes par la technologie '3D TelePresence' sont nombreuses. Cette technologie va toujours plus faire partie du quotidien des individus dans le futur.

Continuité et flexibilité sur mesure

Avec cette nouvelle application, MBS n'en est pas à son coup d'essai. Depuis 15 ans déjà, des entreprises confient une partie ou la totalité de leurs activités de réception et d'accueil au service Reception Solutions de MBS. En échange d'un forfait mensuel fixe, celui-ci garantit le dispositif approprié en termes de ressources humaines spécialisées, de processus et dans le cas du concept Virtual Image Officer® , de technologie afin que le client puisse s'assurer de la continuité du service, du haut niveau de professionnalisme tout en veillant à la rentabilité du projet. Selon Sangara Klespis, le choix de l'intégration de la technologie « 3D TelePresence » était donc une évidence: *«Nous voyons notre métier évoluer de très près, et notre mission consiste à anticiper. Nous sentons depuis longtemps déjà un besoin croissant de solutions sur mesure, surtout dans le contexte économique actuel. En intégrant individu, processus et*

technologie dans le concept du Virtual Image Officer®, nous allons encore une étape plus loin pour nos clients. Pour leur réception, ils recherchent de plus en plus souvent un équilibre parfait entre flexibilité et continuité.» C'est pourquoi MBS emploie 200 spécialistes pour gérer les réceptions d'une septantaine de clients, répartis dans toute la Belgique. Environ un cinquième d'entre elles sont des professionnelles de l'accueil « volantes », qui peuvent être mobilisées de manière flexible sur site ou à partir de maintenant également de manière virtuelle.

56% des grandes entreprises externalisent la réception

La réception et l'accueil font aujourd'hui partie du top 10 des activités d'entreprise les plus sous-traitées. Une enquête récente (**voir aussi annexe 2**) de MBS réalisée auprès d'un échantillon représentatif de plus de 300 entreprises belges a révélé que 31% d'entre elles en confient la gestion à un partenaire externe. Pour les grandes entreprises de plus de 500 employés, ce chiffre atteint même près de 56%. Luc Engels, Sales & Operations Manager de MBS, explique ce chiffre élevé: « *Ces dix dernières années, les métiers de la réception et de l'accueil ont profondément évolué. Les entreprises sont en outre de plus en plus conscientes du fait que leur réception constitue une carte de visite stratégique très importante. Beaucoup choisissent donc d'en confier la gestion à un expert externe. Nous remarquons également que la crise économique incite de nombreuses entreprises à évaluer le fonctionnement de leur réception dans l'optique d'optimisation des coûts. Selon les résultats de notre enquête, 80% des entreprises comptant plus de 500 employés estiment par exemple que de diminuer le coût total de la gestion de la réception et de l'accueil constitue un défi important.* »

Les défis actuels d'une gestion contemporaine de la réception

Dans la même enquête, MBS a également sondé les problèmes auxquels les entreprises se voient confrontées dans la gestion de leurs activités de réception et d'accueil. Les cinq défis qu'elles citent le plus souvent comme importants à très importants sont les suivants (**voir annexe 2**):

1. Disposer d'une réception qui reflète parfaitement l'image et les valeurs de l'entreprise.
2. Former les réceptionnistes au niveau de la communication, de l'organisation et de l'attitude.
3. Garantir la continuité du service en cas d'absence ou de maladie (par exemple avec un pool de backups formés aux procédures spécifiques à l'entreprise).
4. Trouver du personnel qualifié et multilingue.
5. Disposer d'une solution globale pour la réception, l'accueil et la sécurité.

Luc Engels explique: «*Les défis auxquels les entreprises sont confrontées dans la gestion de leur réception sont de nature différente. Outre à leur image, elles attachent énormément d'importance à la qualité du personnel – tant au niveau des hard skills que des soft skills – et à la continuité du service. La plupart d'entre elles semblent aussi rechercher des solutions globales. Le fait que de nombreux réceptionnistes travaillent à temps partiel ou selon l'un ou l'autre horaire flexible ne facilite bien entendu pas la tâche consistant à faire de la réception une machine bien huilée. Et ce sont justement ces défis auxquels nous voulons nous attaquer avec nos solutions d'outsourcing sur mesure et personnalisées* »

Réceptionniste: un métier qui bouge

Selon MBS, la complexité croissante de la gestion des activités de réception et d'accueil est également la conséquence de l'évolution constante de l'éventail de tâches prises en charge par le réceptionniste (**voir aussi annexe 3**). Dans les années 70, ces tâches étaient bien distinctes et subdivisées en 3 fonctions: la réception, la téléphonie et le gardiennage. Dans les années 80, les progrès technologiques ont permis l'intégration de la réception et de la téléphonie, mais le gardiennage est resté une fonction distincte. Avec entre autres l'arrivée et le développement de la discipline du Facility Management, dans les années 90, le volet gardiennage fut également affecté au contenu des tâches de la réceptionniste/téléphoniste. Depuis une dizaine d'années, les tâches de réception/téléphonie et de gardiennage sont à nouveau de plus en plus dissociées. Sangara Klespis: «*Ces dernières années, les entreprises ont commencé à attacher*

énormément d'importance à leur image. C'est ce qui ressort de notre enquête. Elles estimaient que le sourire légendaire de la réceptionniste/téléphoniste n'était plus conciliable avec l'image 'dure' du gardien. Actuellement, nous assistons à 2 tendances, que nous constatons également dans notre enquête: d'une part, il y a les entreprises qui élargissent la fonction de réceptionniste à des tâches administratives ou logistiques et, d'autre part, on trouve des entreprises qui déchargent leur réception de toutes activités annexes afin de se focaliser à nouveau pleinement sur l'accueil et la téléphonie.»

Image Officer®: un titre de fonction neutre au niveau du genre Le concept du Virtual Image Officer® a beau être nouveau, le terme d'Image Officer® ne l'est pas. MBS n'attribue pas depuis aujourd'hui seulement ce titre de fonction aux 200 réceptionnistes qui travaillent dans toute la Belgique. Le spécialiste de l'outsourcing veut ainsi revaloriser le métier de réceptionniste et introduire une dénomination de fonction qui corresponde mieux aux attentes d'aujourd'hui. En plus, MBS a consciemment choisi un titre de fonction neutre au niveau genre en remplacement du terme féminin de 'réceptionniste'. En pratique, la majorité des réceptionnistes sont des femmes, mais MBS insiste sur le fait que le métier de Image Officer® est également ouvert aux hommes.

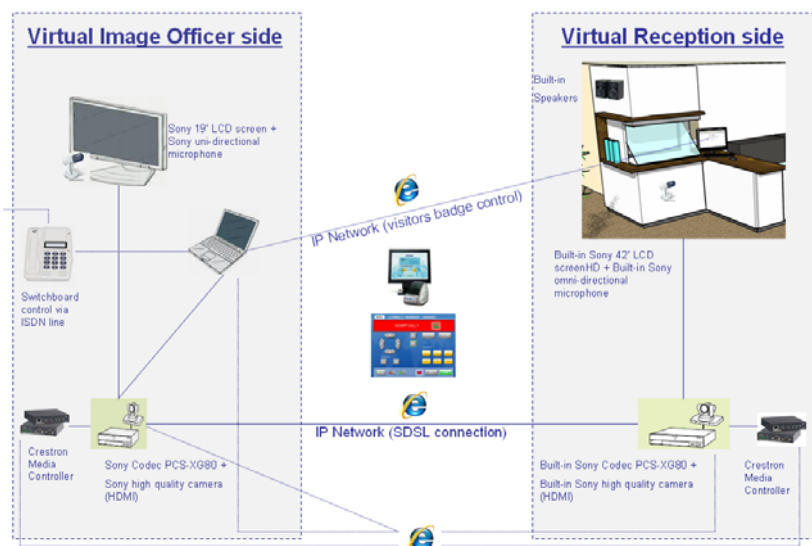
La MBS Image Officer Academy: un centre de formation dédié pour l'Image Officer®


Comme l'entreprise, tout comme ses clients, attache énormément d'importance au rôle d'ambassadeur des Image Officers®, elle a défini un trajet de formation adapté à tous ses collaborateurs en poste chez ses clients. *« Avant de démarrer nos services sur un site client, nos Image Officers® suivent un module de formation de base au sein de notre MBS Image Officer Academy. Pour la partie Virtual Image Officer, il s'agit d'un module de formation complémentaire et spécifique. Nous commençons ce training par une journée complète consacrée à l'image. C'est seulement ensuite que les aspects fonctionnels de la fonction sont abordés. Le trajet de formation personnel prévoit ensuite, à intervalles réguliers, des cours complémentaires afin que nos Image Officers® puissent continuer à se développer. Bien entendu, ils ne sont pas abandonnés à leur sort une fois qu'ils travaillent chez un client. Avec le client, nous prévoyons une session d'introduction aux valeurs de l'entreprise, après quoi ils sont suivis de près par nos project managers. Le sur-mesure est également de mise dans ce domaine»,* explique Sangara Klespis. La MBS Image Officer Academy s'adresse principalement à ses propres Image Officers® mais, dans le futur, MBS veut également ouvrir son offre de formation aux collaborateurs fixes de ses clients et au personnel intérimaire de la société-mère Manpower.

Encore davantage d'intégration en perspective

Pour MBS, l'arrivée du Virtual Image Officer® constitue un jalon important dans l'évolution de ses services d'outsourcing. L'entreprise place avant tout l'élément humain au centre de ses services, mais insiste sur le fait que l'intégration de technologies nouvelles gagnera encore de l'importance dans le futur. Avec le concept du Virtual Image Officer®, MBS va explorer encore de nouveaux domaines d'application, résoudre de nouveaux problèmes, et soutenir aussi d'autres secteurs, comme par exemple les services publics, le monde hospitalier ou le secteur automobile à travers son réseau de concessionnaires, dans le cadre de l'optimisation de leurs activités de réception et d'accueil. Outre les solutions de people-based outsourcing, MBS compte également étendre ses services au niveau de l'audit et de la formation. Luc Engels ajoute: *“Les clients recherchent toujours davantage de solutions intégrées afin de pouvoir gérer différents aspects de leur réception à partir d'un seul point de contact, en économisant du temps et en gagnant de la valeur ajoutée. Le gardiennage et la sécurité sont des éléments qui entrent toujours plus souvent en ligne de compte. Pour répondre à cette demande croissante du marché et satisfaire aux exigences de la législation très stricte en la matière, MBS a conclu une alliance stratégique avec Seris, une entreprise du top 5 du secteur.»* L'intégration de la technologie change les données au niveau du modèle à offrir sur le marché. En d'autres termes, MBS va continuer à saisir les opportunités afin de libérer le client de toutes les tâches non liées à son core-business, afin de lui permettre de dégager davantage de temps pour pouvoir s'y consacrer tout en gardant le contrôle de l'activité.

Annexe 1: Virtual Image Officer®: facts & figures



Technologie	« 3D TelePresence » de Teleportel (www.teleportel.be) (développé en collaboration avec Sony)
Application	<p>Base: réception & accueil à distance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communication avec les visiteurs - Impression de badges pour les visiteurs <p>En option:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle de sécurité (via caméra supplémentaire) - Lecture des documents visiteurs (via caméra de documents supplémentaire) - création, stockage local et restitution de contenu en 2D et 3D (par ex. films d'entreprise, promotionnels, de sécurité, de recrutement, ...) - fonctions de contrôle supplémentaires, par ex. ouverture de portes - traduction simultanée ou consécutive pour visiteurs allophones
Atouts	<p>Impression unique de présence grâce à:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sensation 3D - contact visuel réel - technologie pratiquement invisible
Validation	<ul style="list-style-type: none"> - une enquête réalisée à l'étranger confirme que cette solution est totalement acceptée en tant qu'alternative à part entière à une personne physiquement présente - technologie utilisée aujourd'hui dans 25 pays déjà
Autres modules de réception possibles	

Annexe 2: Résultats de l'enquête

En octobre 2009, à la demande de MBS, le bureau d'études indépendant iVOX a interrogé un échantillon représentatif des entreprises belges. 300 directeurs, managers financiers, responsables des RH et facility managers ont participé à l'enquête en ligne.

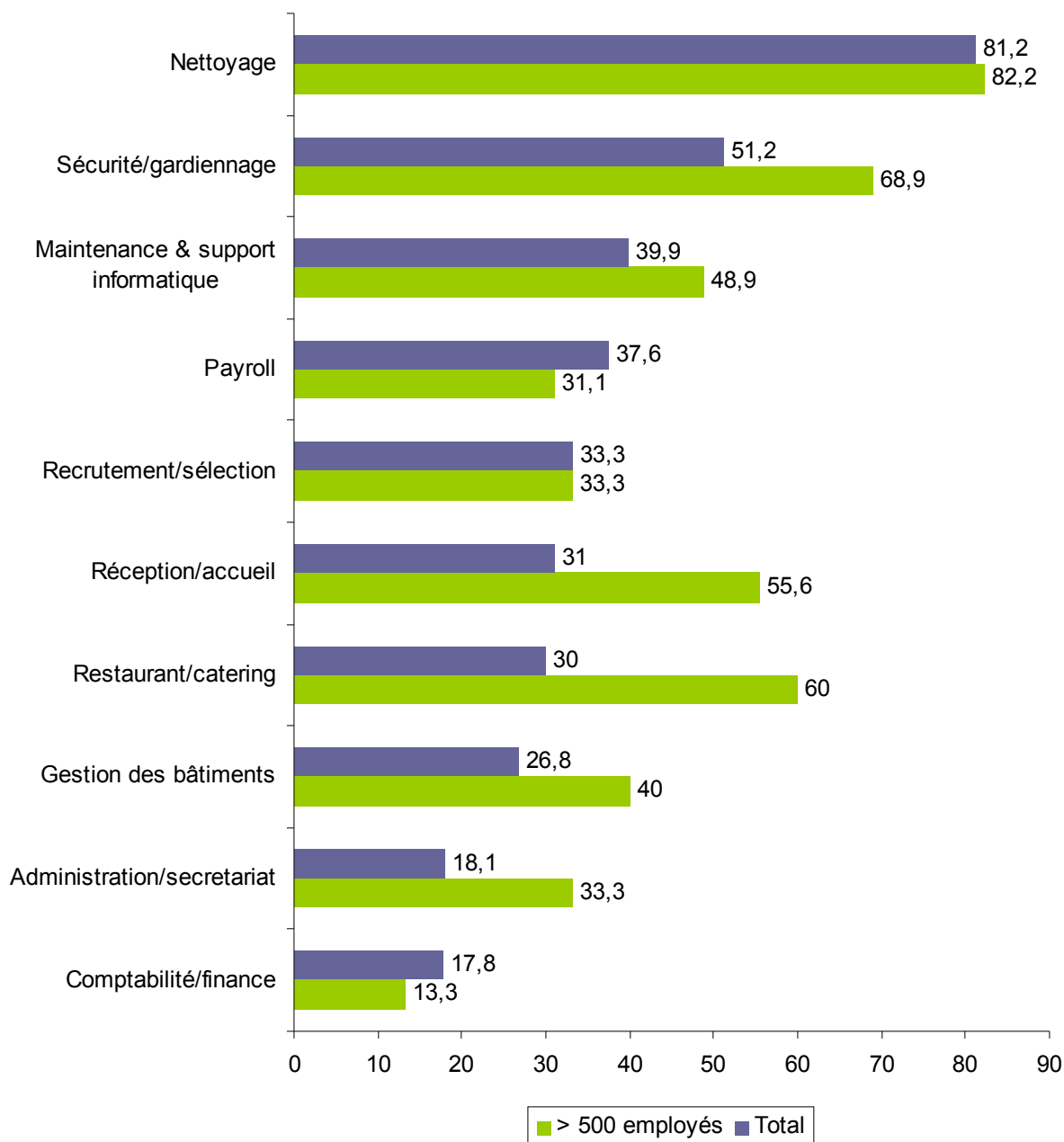
Question 1: Faites-vous appel à un partenaire d'outsourcing externe pour la sous-traitance d'une ou plusieurs activités de votre entreprise?

70% des entreprises font appel à un partenaire d'outsourcing externe afin de sous-traiter une ou plusieurs activités de l'entreprise. Pour les grandes entreprises (de plus de 500 employés), ce chiffre atteint 80%.



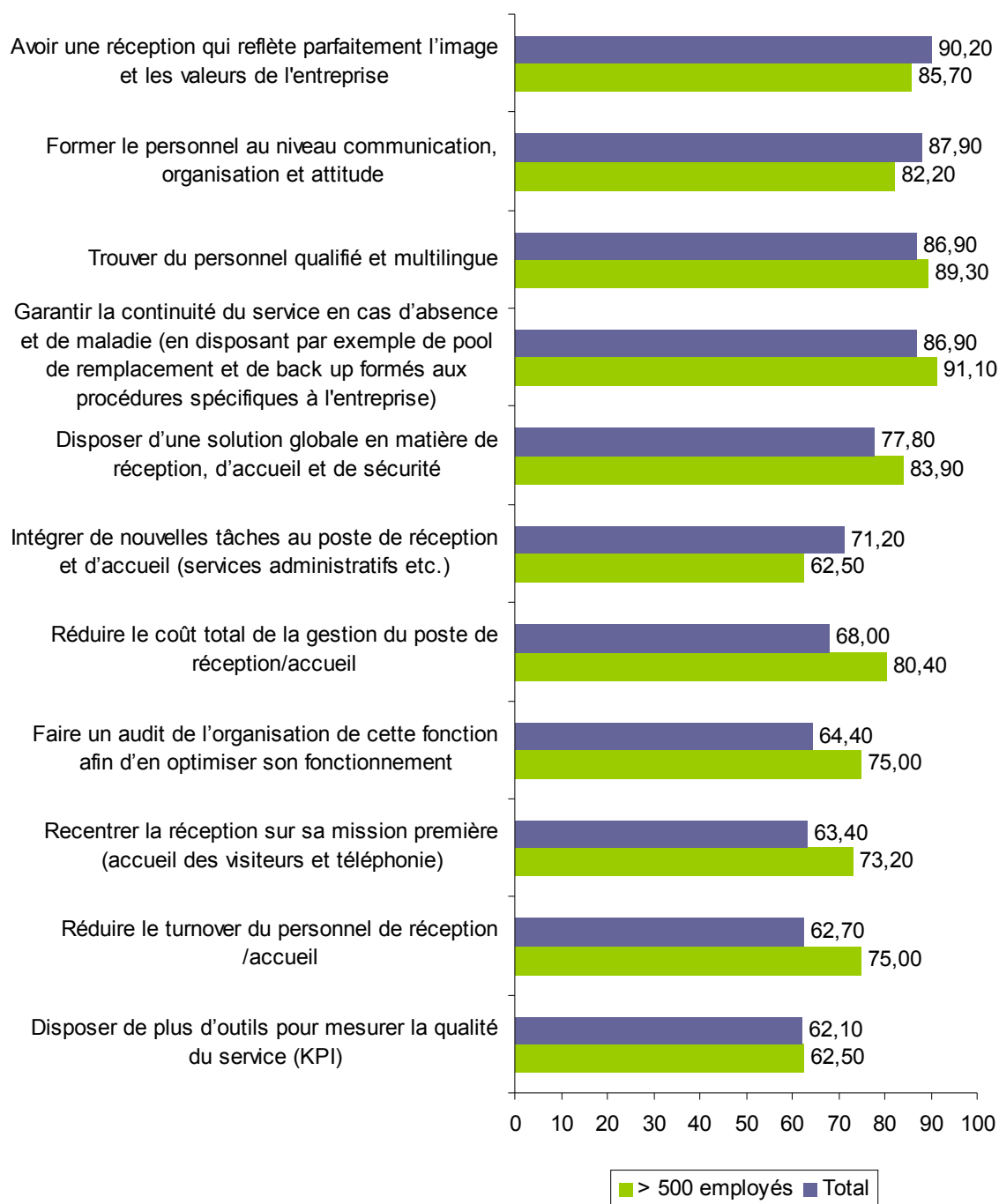
Question 2: Quelles activités sous-traitez-vous à un partenaire d'outsourcing externe ?

Le top 3 des activités les plus fréquemment sous-traitées est constitué des activités classiques de nature moins stratégique: nettoyage, sécurité/gardiennage, et maintenance et support informatique. 31% des entreprises sous-traitent leurs activités de réception et d'accueil. Pour les entreprises de plus de 500 employés, ce chiffre est nettement plus élevé, à savoir de 55,6%.

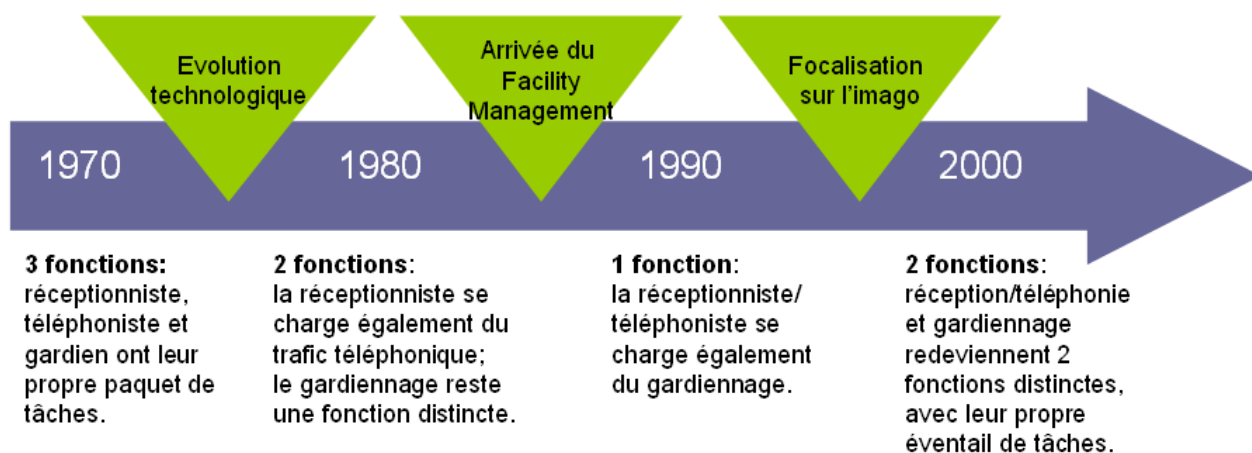


Question 3: Trouvez-vous les défis suivants importants pour la gestion de votre réception/accueil ?

Les entreprises interrogées sont presque unanimement d'accord sur le fait que le principal défi consiste à pouvoir disposer d'une réception qui reflète parfaitement l'image et les valeurs de l'entreprise. Ensuite, ils trouvent que les soft skills (attitude) et les hard skills (connaissance des langues) du personnel constituent un point important, suivis par la garantie de la continuité du service et l'intégration de la réception, de l'accueil et de la sécurité dans une solution globale. A noter encore que les grandes entreprises de plus de 500 employés attachent plus d'importance que les moyennes à plus de la moitié des critères sondés, comme par exemple à la réduction du coût total de la gestion.



Annexe 3: Evolution de la fonction d'accueil & de réception



Annexe 4: Profil d'entreprise

MBS (Manpower Business Solutions)

MBS (Manpower Business Solutions) dispose de plus de 15 années d'expérience dans les services de tailor made people based outsourcing pour les grandes et petites entreprises. Cette filiale du groupe RH Manpower se charge de la gestion totale ou partielle d'activités, services ou projets de nature moins stratégique et ce, dans 4 domaines: sales & administration, reception & mailroom, technics & logistics et contact center. MBS optimise l'effectif en personnel et rationalise les procédures de travail, avec comme résultat pour le client un service amélioré, une rentabilité accrue et davantage de temps à consacrer au corebusiness. Au total, MBS emploie environ 500 personnes chez des clients de secteurs très divers.
> www.mbs.be

Reception Solutions – La division Reception Solutions de MBS est spécialisée dans les solutions intégrées pour l'externalisation d'activités de réception et d'accueil, depuis l'outsourcing jusqu'à l'audit en passant par la formation et le coaching du personnel. Il emploie plus de 200 Image Officers® ou réceptionnistes dans une septantaine d'entreprises et fut le premier à lancer en Belgique le concept du Virtual Image Officer®, ou réceptionniste à distance. Avec cette application hautement technologique, les experts Reception Solutions offrent à leurs clients encore davantage de travail sur mesure et de flexibilité afin d'optimiser la continuité, l'efficacité et la structure des coûts de leur service réception et accueil.

Manpower

Manpower (NYSE: MAN) est un leader mondial et une référence dans le secteur des ressources humaines. Fondée en 1948, Manpower réalise un chiffre d'affaires de 22 milliards d'USD. Avec sa gamme complète de services et de solutions pour toutes les étapes du cycle de l'emploi, Manpower aide ses clients à être gagnants dans le monde du travail en perpétuelle évolution. Le groupe est spécialisé dans le recrutement et la sélection de personnel fixe et temporaire, l'outsourcing, l'évaluation de personnel, la formation, l'outplacement et la consultance. Par son approche basée sur la qualité, l'efficacité et la réduction des coûts, Manpower se focalise sur l'amélioration de la productivité de ses clients, en leur permettant de se concentrer sur leur core business. Présente dans 82 pays et territoires, Manpower s'appuie sur un réseau de 4.100 agences au service de plus de 400.000 clients dans tous les secteurs d'activité, PME ou grands groupes internationaux. En Belgique, Manpower compte 85 agences généralistes et spécialisées. Manpower Inc. mène ses activités au travers des marques Manpower, Manpower Professional, MBS, Elan, Jefferson Wells et Right Management.
> www.manpower.be

Annexe 5: Matériel pour publication et contact presse

- Une capsule vidéo réalisée en collaboration avec Belga ainsi que du matériel photographique est disponible sur le site www.mbs.be ou sur simple demande auprès de notre service de presse
- Luc Engels, Sales & Operations Manager de MBS et Sangara Klespis, Business Unit Manager du département de MBS Reception Solutions sont disponibles pour des interviews

Manpower Belgium

Marc Vandeleene

marc.vandeleene@manpower.be

gsm +32 495 24 05 43

tél. +32 2 639 10 81

Avenue Louise 523, 1050 Bruxelles

www.manpower.be

www.mbs.be