

## L'excellence opérationnelle

### 19 centres opérant 24h/24 et 7j/7

- Certification ISO 9001/2008,
- Vision à 360° de la qualité : normes Six Sigma & NF 345, monitoring des projets et équipes d'audits qualité.

Un point de contact privilégié à Paris, chef d'orchestre de la mise en oeuvre et du suivi de votre projet.

### Politique de Ressources Humaines au coeur de notre stratégie

- Processus RH assurant le recrutement de 150 nouveaux conseillers de clientèle par semaine,
- Système d'Information RH offrant un suivi et un développement individuel des compétences,
- Actions quotidiennes de fidélisation des collaborateurs (conditions de travail, intranet, indice SATSA de suivi de la satisfaction).

### Centre multimédia de formation initiale et continue à travers la Webhelp University

- 150 formateurs,
- 200 000 heures de formation dispensées sur nos centres,  
Utilisation de technologies de e-learning et intranet métier,
- Création d'un cursus de formation diplômante BAC +1 en France.

### Infrastructures techniques

- Architecture centralisée permettant de gérer de façon intégrée et transparente plusieurs centres de contacts virtuels distants,
- Interconnexion des sites centraux avec les centres de contacts via un réseau privé de liaisons spécialisées nationales et internationales,
- Plus de 5 000 lignes téléphoniques (collecte et émission des appels sur le site central en région parisienne) et plus de 25 Liaisons louées Internationales de 2Mb déployées au niveau des sites centraux.

### Fiabilité, sécurité et Plan de Continuité d'Activité

- Disponibilité des infrastructures sensibles supérieure à 99,5%,
- Répartition des plates-formes et liaisons telecom sur deux sites centraux fonctionnant en miroir.

### Maîtrise des technologies de la relation client

- Outil de planification INVISION,
- Enregistrement & Quality monitoring NICE,
- Outil d'appels sortants Hermes.net de VOCALCOM.

### Network Operating Center

- Supervision centralisée de l'ensemble des applications et des flux Voix / Data,
- Vidéosurveillance et gardiennage 24/24 des sites de production.