



Opérateur international de centres d'appels

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'audit 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 internationales louées 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.