

Communiqué de presse

Teletech International déploie son offre de Web Call Center : La mutuelle Uneo intègre Nest Call Back®.

Paris, le 5 février 2010 – Trois mutuelles militaires - la Mutuelle Nationale Militaire (MNM), la Mutuelle de la Gendarmerie (CNG-MG) et la Mutuelle de l'Armée de l'Air (MAA) ont fusionné pour donner naissance à UNEO depuis le 26 octobre 2008. Dans le cadre de ce rapprochement, le groupe mutualiste de premier plan, puisqu'il devient le 4^{ème} groupe de France de la fonction publique a fait confiance à Teletech International pour traiter des demandes d'informations de ses adhérents.

Afin de perfectionner le service rendu et garantir le meilleur niveau de réponse, UNEO a choisi de mettre en place sur son site Internet, la solution de web call back développée par Teletech Ingénierie, la SSII interne du Groupe, spécialisée dans les solutions CRM.

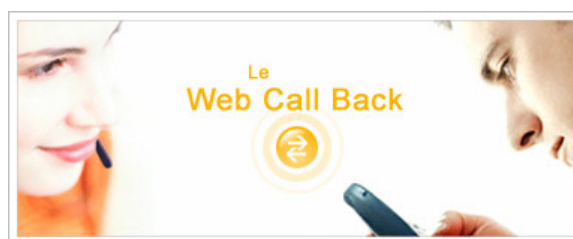
Ce module donne tout son sens à la notion du web call center complétant de façon conviviale les réponses apportées par le site de l'entreprise grâce à une équipe de conseillers spécialisés.

Le module fourni à UNEO propose l'ensemble de fonctionnalités attendues tel que le rappel à une date ultérieure laissée à la discrétion de l'adhérent. L'avantage qualitatif pour le client (souplesse, personnalisation...) est renforcé par l'économie pour UNEO. En effet, les flux d'appels se trouvent ainsi lissés dans le temps d'où une réduction de près de 30 pourcents des effectifs nécessaires au traitement des appels.



Teletech International : spécialiste du Web Call Center

Aujourd'hui les notions de confiance et de personnalisation sont devenues des clefs du succès sur internet. Le Web Call Center de Teletech International à travers des outils nombreux et divers, continue d'élargir la notion de Relations Clients Web 2.0 défendue par l'entreprise.



Teletech International en bref...

Fondé en 1993 par Emmanuel Mignot, Teletech International est spécialisé dans la mise en place, la gestion et l'hébergement de Centres de Relation Clients à forte valeur ajoutée. Il s'est vu décerner le **Casque d'Or de la meilleure Relation Client BtoC 2007** pour sa plate-forme TotalGaz.

Le groupe qui intervient également en conseil et ingénierie est le pionnier de solutions CRM intégrant Knowledge Management et e-learning.

Teletech International est le représentant en France du réseau Nest Call Center, un réseau réunissant quatre pays (France, Espagne, Italie et Maroc) qui permet aux sociétés membres de proposer aux grands comptes internationaux des prestations multilingues de très grande qualité, respectant spécificités et culture locales. Nest Call Center possède 14 call centers pour 3300 postes de travail et réalise un chiffre d'affaires de 70 Millions d'euros.

Employant actuellement 450 personnes, Teletech International a réalisé un chiffre d'affaires de 14 M€ en 2006.

Teletech International intervient pour les plus grandes entreprises et administrations. L'entreprise compte parmi ses références : Apria-RSA, Cetelem, Caisse d'Epargne, CNP, Comutitres, Crédit Foncier de France, EDF-GDF, Europ Assistance, Europages, Groupama, Merck, NC NumériCABLE, Coface-ORT, Passerelle Santé, Plate-forme Santé, Proxiterm, Radiance, RATP, RSS, Sernam, SNCF, Total, TotalGaz, Unéo, Usinor, Virgin Mobile, 9Cegetel, ...



Teletech International s'est vu décerner le Casque d'Or de la meilleure Relation Client BtoC 2007 pour sa plate-forme TotalGaz.

Contact Presse :

Teletech International

Yasni MEZIANE

Tél. : 01.53.46.00.00 – **Fax :** 01.44.74.70.66

Email : presse@teletech-int.com

10 Avenue Ledru Rollin - 75012 PARIS