

Teletech International, expert de la relation client, a 20 ans

Il y a 20 ans, Teletech International inaugurerait le concept de call center en France, alors qu'il n'était question que de télémarketing.

Sa base line, "Les terres d'accueil du consommateur" le positionnait résolument comme un intermédiaire aidant qui misait sur la contribution au succès de ses clients, par la qualité de l'assistance offerte aux consommateurs des plus grandes marques.

3 grands principes caractérisent Teletech International depuis toujours :

- **Être indépendant** pour être en mesure de conduire cette révolution dans l'organisation des grandes entreprises.
- **Militer pour le milieu rural** et sa stabilité, sa qualité de vie, l'éthique de cet engagement, défendant par là-même la cause naissante des télé-services.
- **Instaurer une démarche totalement partenariale** qui libère la capacité d'engagement et d'investissement conjoint dans le long-terme de projets ambitieux. C'est dans cette optique que Teletech International a inventé le concept de double réversibilité, grâce auquel le client peut se porter acquéreur de la totalité de la structure co-construite.

Une société toujours innovante dans différents domaines

L'entreprise a commencé son implantation rurale dans l'Yonne, puis en Ardèche, et pour finir dans l'Aveyron. Enfin en 2000, le mouvement off-shore est lancé à Rabat alors que cela semblait impossible pour la plupart.

Teletech International innove aussi en permanence du point de vue technologique, en installant par exemple en 1993 le premier ACD ATT, la première solution de Knowledge Management dans un centre d'appel en 1996, ou encore en 1997 le premier PCBX.

Le groupe a également créé le premier call center RH en 1998 pour Usinor, et le premier centre d'appels santé en 1999 pour la FNMF. Ces avancées s'expliquent par la création de sa propre SSII interne qui a développé au fil des années sa propre chaîne CRM : du hardware au CRM en passant par le middleware pour intégrer aujourd'hui les réseaux sociaux et la mobilité.

Un groupe familial indépendant

Teletech International est aujourd'hui le dernier groupe indépendant parmi les leaders français des centres d'appels. Il est détenu à 100% par son fondateur et toujours PDG, Emmanuel Mignot. Cette indépendance a permis au groupe de durer 20 ans, en initiant des pratiques innovantes et en prenant des risques qui ne lui auraient sans doute pas été autorisés par des actionnaires soucieux de rentabilité à court terme.

Une entreprise "Made in France"

À l'heure du "Made in France" vanté et encouragé par Arnaud Montebourg, Teletech International s'oppose aux délocalisations extrêmes pratiquées par les leaders du secteur. Ces derniers répondent aux attentes de prix cassés de nombreux grands groupes et ouvrent à la hâte des centres d'appels dans certains des pays les plus pauvres de la planète, pour y faire traiter des problèmes privilégiés par le groupe.

À l'inverse, Teletech International vient d'ouvrir sa plus grande plate-forme à Dijon, prenant la suite d'Amora. L'ancienne usine a laissé place à des locaux modernes complètement réinventés en fonction de la vision humaniste du groupe, afin de favoriser des conditions exceptionnelles de travail. Cette plateforme a reçu le trophée Arseg 2012 de l'environnement du travail.



Retrouvez plus de photos sur notre site :

https://www.dropbox.com/sh/qzzna3uciu9xwh8/QuE_fKfWAK

Un groupe "Human Inside"

Teletech International s'est approprié la théorie des parties prenantes ("*stakeholders*") d'Edward Freeman afin de repenser son métier. Ses caractéristiques premières : la qualité se constate plus qu'elle ne se décrit - l'engagement des collaborateurs est le seul moyen de proposer durablement une prestation de qualité - le taylorisme dans les centres d'appels est un modèle contre-productif.

Initiée par le groupe et soutenue par 5 laboratoires de recherche en science sociale (dont le CNRS), cette vision encore isolée, a toutefois commencé à démontrer son efficacité. De cette façon les premiers clients ont tous quelques mois plus tard, confié d'avantage de prestations au groupe dijonnais.

Teletech International, partenaire des grands groupes

Dans un contexte où le RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) commence à faire partie des axes stratégiques des Directions Générales, et où la pression communautariste des clients s'exerce de plus en plus via Facebook, les groupes les plus avancés misent aujourd'hui sur une politique sociale vertueuse. Ces groupes se tournent alors vers des prestataires dont les convictions sont anciennes et ne possèdent pas que des labels auto-attribués.

Et dans 20 ans ?

Internet et l'automatisation en général auront gagné des pans nouveaux des échanges entre les marques et les consommateurs. La place de l'homme dans ses dispositifs aura sans doute été réduite à la conception et la maintenance de ces systèmes, ne réservant les échanges directs qu'aux situations complexes.

Quand les descendants de Watson, l'automate hyper-intelligent d'IBM, sauront spécifier et contextualiser parfaitement les échanges, puisant dans une mémoire enrichie de tous les faits et gestes de l'interlocuteur, quand les raccordements en réseaux entre utilisateurs référents, banques de données, et puissants calculateurs permettront d'avoir l'information exacte dont on a besoin, les call centers d'aujourd'hui, tels que réinventés par Teletech International, feront partis de notre quotidien.

À propos de Teletech International

Créé en 1993, Teletech International, membre français du réseau Nest Call Center, dispose de la première offre globale de gestion de la relation client en Europe du Sud. Il propose des prestations multilingues (français, espagnol, allemand, portugais et arabe) et multiniveaux pour des clients grands comptes internationaux dans des domaines d'activités variés.

L'entreprise, pionnière de l'implantation des centres d'appels en milieu rural en France, gère 15 millions d'appels par an pour ses clients grâce à son réseau de 3 524 collaborateurs européens dont 500 sont présents en France. Pour plus d'informations : www.teletech-int.com

CONTACT PRESSE

Carole Proust – presse@teletech-int.com

Tél : 01 58 46 00 09 - Fax : 01 44 74 70 66

10 avenue Ledru Rolin – 75012 Paris



EN SAVOIR PLUS