

Teletech International étend sa solution de gestion centralisée d'assistance globale NESTCare® et propose « WebCAC » pour la SNCF

Née de la collaboration avec le Groupe Total pour imaginer une assistance globale et sans faille aux 4000 gérants de stations services, la solution NESTCare® - rebaptisée Total C.A.R. - permet aux responsables de points de vente de faire face en toute sérénité aux impondérables techniques. Quinze ans plus tard, Teletech International étend son offre et lance WebCAC composé pour la SNCF, fraîchement installée à Saint-Denis. Cette solution revisite le concept de services professionnels et permet ainsi à l'entreprise de répondre aux besoins quotidiens de ses salariés.

Dans le cadre de la mise en place de son nouveau siège à Saint-Denis, la SNCF a souhaité profiter du déménagement pour définir et mettre en œuvre de nouvelles prestations de services à destination des salariés. L'objectif ? Allier performance et qualité de vie au travail.

La SNCF a ainsi remplacé l'interface Intranet, peu adaptée à certaines demandes professionnelles, par une plateforme téléphonique permettant une centralisation des appels des salariés et une gestion plus humaine de ces demandes.

Désormais, les employés de la SNCF peuvent bénéficier de trois types de services via un numéro unique :

- ▶ Les Services Pro qui concentrent les demandes de déplacements professionnels (taxi, avion, train, locations de voitures, hébergement) et les commandes de coursier ;
- ▶ Les Services Généraux qui comprennent la gestion technique du bâtiment (problèmes de climatisation par exemple) et les services aux occupants (remplacement de mobilier, réaménagement de l'espace de travail...)
- ▶ L'Agence Evènementielle qui regroupe toutes les données logistiques propres à l'organisation d'une réunion impliquant de nombreux participants et les services annexes (logistique, informatique, téléphonie...).

Revisitant le concept des conciergeries d'entreprises avec son point de vue de prestataire de services technologiques et à grande échelle, Teletech International est fier d'accompagner ses clients dans leur politique de bien-être au travail.

En alliant le savoir-faire de sa SSII interne et son expertise des plates-formes de services à valeur ajoutée, Teletech International permet aux entreprises d'offrir aux salariés des éléments de confort et des solutions aux contingences matérielles. Ici réside tout le know-how du groupe Teletech International qui lui permet, depuis 20 ans, de proposer, pour un coût modéré, un service haut de gamme : équipes parfaitement formées (4 à 5 mois de formation initiale pour des conseillers recrutés avec soin), centre d'expertise conçu par l'un des meilleurs cabinets d'architectes du monde (MVRDV de Rotterdam) et conditions de travail primées par l'ARSEG en 2012 et le Trophée du Mieux-Vivre en Entreprise 2013.

A propos de Total C.A.R.

NESTCare©, rebaptisée Total C.A.R, est la première plate-forme de gestion de l'assistance globale aux réseaux de distribution ; elle est utilisée par le Groupe Total depuis 14 ans.

Au sein du réseau Total, le gérant de station service a toujours été l'homme orchestre, gestionnaire, commercial, technicien. Avec la tendance à la rationalisation, c'est plus vrai que cela ne l'a jamais été. Au point que le moindre incident technique se transforme en cauchemar, surtout si c'est la caisse ou le terminal de paiement qui fait des siennes : plus de vente, chasse au dépanneur, abandon des ventes en cours...

La multiplication des outils techniques dans les points de vente n'est pas en voie de réduction : connectés ou non, le gérant en est de plus en plus dépendant et tout arrêt peut réduire à néant ses efforts commerciaux et publicitaires. Les subtilités du droit du travail, les procédures administratives ou encore les processus commerciaux internes lui demande une compétence à jour et un temps qu'il n'a plus. Le responsable manque de temps et surtout, il doit le consacrer en priorité à l'accueil et au conseil à ses clients.

Teletech International propose cette solution unique aux entreprises évoluant dans un environnement multi-sites et multi-demandes : Total C.A.R est la combinaison d'une solution technologique avancée, déployée sur tous les supports actuels et d'une équipe ultra-performante, capable de prendre en charge toute demande en moins d'une minute, et d'en décharger le gérant. Toutes les interventions sont tracées pas à pas, des synthèses sont disponibles en temps réel pour les responsables de zones et les analytics permettent d'orienter les décisions et les négociations avec les structures d'assistance. Commercialisée en mode SAAS, les réseaux de toutes tailles peuvent en bénéficier très simplement à un coût adapté à leur budget. Et tout est compris.

Total C.A.R est un service global centralisé

Les équipes de Teletech International sont capables d'assurer l'assistance logicielle comme hardware de la majorité des configurations. Total C.A.R fournit ainsi l'assistance technique de toutes les stations services du groupe (que ce soit pour les pompes à essence, les portiques de lavage, les distributeurs de boissons, les terminaux de paiement).

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 dans de nombreux domaines tant techniques qu'organisationnels, gère 15 millions d'appels par an pour ses clients grâce à son réseau de 3 600 collaborateurs européens.

Pour plus d'informations : www.teletech-int.com

CONTACT PRESSE :

Anne-Laure Marin / annelaure.marin@vingt-quatre.fr / 06 42 05 09 64

EN SAVOIR PLUS

