



Teletch International développe un service de conciergerie pour la SNCF

Publié le 15/04/2014 par [Claire Morel](#)

A l'occasion du déménagement de son siège à Saint-Denis, la SNCF a décidé de mettre en place des nouveaux services pour ses salariés avec Teletch International. Ce projet reprend le principe de Total C.A.R, une solution d'assistance globale imaginée pour Total il y a 15 ans.

Désormais, Teletch International sera chargé de chouchouter les salariés de la SNCF. Le prestataire vient de développer **un panel de services disponibles via un numéro unique**. Ce projet intervient dans le cadre du déménagement du groupe à Saint-Denis. La SNCF a 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"**.

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 événementielle** qui regroupe toutes les données logistiques propres à l'organisation d'une réunion impliquant de nombreux participants et les services annexes (logistique, informatique, téléphonie...)

Teletch International revisite ainsi le principe des conciergeries d'entreprises pour accompagner l'entreprise dans sa politique de bien-être au travail. L'outsourcer a déjà déployé ce type de prestations pour Total. Depuis 15 ans, **il propose une assistance globale aux 4 000 gérants de stations-services**. Les équipes de Teletch International sont capables d'assurer l'assistance logicielle comme hardware de la majorité des configurations. La solution 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).

[Livres blancs](#)[Fichiers](#)[Emploi](#)[Formations](#)[Annuaire](#)[Services](#)