





LE GROUPE SPG

Leader sur le marché des TIC et des télécoms, le groupe SPG a été le pionnier de la mise en place de la **gestion de la relation client** en Tunisie. Depuis 1997, SPG a ouvert la voie à un marché en plein essor et a développé la première offre intégrée consistant à regrouper toutes les ressources nécessaires à la gestion de la relation client, vous offrant ainsi un accès simple aux services nécessaires à l'évolution de votre activité.



METIERS



Développeur de la première offre intégrée à forte valeur ajoutée destinée à la gestion de la relation client et créateur du premier centre d'appel de Voix sur IP, Advancia Téléservices (anciennement ADVANCIA et SPG Service), a acquis un grand capital expérience et vous accompagne dans le processus d'externalisation de la gestion de votre relation client. La flexibilité de nos structures et la réactivité de nos équipes assurent la pérennité de vos activités.

Administration et surveillance à distance

Advancia Téléservices vous propose d'assurer la surveillance à distance de vos réseaux et systèmes et de fournir un support fiable à vos équipes.

Advancia Téléservices maîtrise tous les volets du métier :

Surveillance des systèmes et Réseaux

- Surveillance système 24/24h, 7/7j
- Administration du système, des réseaux et de la sécurité
- Prise en main à distance

Pérenisation de l'exploitation

- Administration de l'exploitation à distance
- Télésurveillance 24/24h, 7/7j

Support de vos utilisateurs et équipes

- Hot Line technique
- Help desk

Help desk

Advancia Téléservices vous offre son expertise de leader du support technique. Notre structure prend en charge vos appels et restitue l'intégralité de vos procédures lors de leur traitement.

Hébergement personnalisé de votre Help Desk

- Audit des besoins
- Réalisation des procédures
- Mise en œuvre des moyens : téléphonie, messages d'accueil...
- Formation de nos équipes internes à vos process et produits
- Adaptation des outils de reporting

Help Desk

- Accueil, diagnostic et suivi de l'ensemble des demandes
- Attribution de numéros numériques dédiés et personnalisés
- Hot line 1er niveau, traitement en ligne de 80% des appels
- Enregistrement de toutes les demandes afin de garantir l'identification des appelants un suivi efficace et un reporting exhaustif.
- Escalade des autres demandes vers les services compétents.
- Reporting sur l'ensemble des demandes.



Un service pensé et conçu en fonction des utilisateurs

- Pédagogie & dialogue adaptés
- Accueil de 8h30 à 18h, du lundi au vendredi
- Possibilité d'horaire étendu



Les services associés à un produit tels que le SAV en Hotline et les supports technico-informatifs constituent un important élément de différenciation et participent grandement à la réussite de la phase de commercialisation.

Advancia Téléservices adopte une approche professionnelle en vous proposant un support personnalisé parfaitement adapté aux spécificités de vos clients assurant ainsi le succès de vos produits.

Les principales prestations offertes comprennent :

- La réalisation des procédures de traitements des appels par des outils de «Customer Care».
- L'attribution d'un numéro d'appel sur nos MIC R2.
- L'enregistrement et le traitement des incidents.
- Le support réactif de niveaux 0 et 1.
- L'élaboration de reporting d'activités hebdomadaires et mensuelles.

Afin de garantir la transparence et l'efficacité de nos services, des rapports complets et personnalisés sont mis régulièrement à votre disposition.

Indicateurs de performance

- Typologie des incidents et des appels à la hot line
- Taux de Satisfaction clients

Normes de productivité :

- Taux de réussite (% d'appels résolus au premier appel)
- Délai d'attente avant la prise en charge de l'appel
- Temps au décroché (temps de traitement des incidents)
- Temps moyen par appel
- De nombreux services complémentaires et options : gestion des garanties, ventes additionnelles, abonnement, constitution de fichiers clients...

Télémarketing

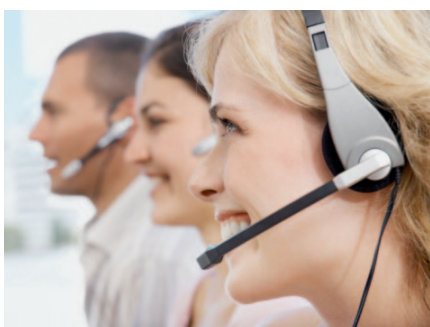
Advancia Téléservices offre à ses clients-partenaires la possibilité d'externaliser une large palette d'activités ou de fonctions marketing afin d'instaurer un contact personnalisé et propice avec vos clients et prospects.

Émission d'appels

- Qualification de fichier
- Détection de potentiel
- Télévente
- Prise de rendez-vous
- Création de trafic
- Appels de courtoisie
- Sondage d'opinion et enquêtes
- Télérecouvrement

Réception d'appels

- Gestion d'appels pour information, constitution de base de données et envoi de documents personnalisés
- Qualification de prospects
- Enregistrement des offres d'essai
- Renseignement sur les produits ou services / Info-line
- Prise de commandes
- Lancement de produits
- Assistance des clients
- Service après-vente
- Gestion de crise
- Fidélisation des clients
- Gestion des réclamations





SUCCESS STORY

Nous avons réalisé pour le compte de 3Suisse International l'hébergement d'opérations de Prises de Commandes et le traitement des débordements d'appels commandes/réclamations avec un volume de 700 000 appels par an.

Caractéristiques de la prestation

- 2 Liens Data avec AS/400 en France
- Mise en place d'une émulation 5250 et accès distants aux AS/400
- Paiement sécurisé en ligne

Grande opération pour le compte de PC30, incluant les appels entrants pour les demandes d'assistance et les rendez-vous d'intervention. L'opération comprend également la gestion des appels sortants pour l'affectation des interventions. Advancia Téléservices assure la gestion d'un flux de 1 500 000 appels entrants par an pour le compte de d'opérateurs télécoms en France : Orange, 9CEGETEL, Alice,

Caractéristiques de la prestation

- Connexion à une Base de données SQL : Géolocalisation des techniciens et planification des interventions
- Lien CTI : par groupe de compétences (et par opérateur)

Advancia Téléservices assure le support technique pour le compte du constructeur Packard Bell pour le traitement des garanties étendues PC et Notebook. Nous assurons la gestion des appels entrants Boutique Packard Bell. Nous gérons pour cette firme 300 000 clients pour un total de 200 000 appels par an.

Caractéristiques de la prestation

- CTI, Monitoring de la Voix avec Système NICE.
- Utilisation d'un système Prédicatif.
- Paiement sécurisé en ligne sur Intranet de Packard Bell

Pour le compte de notre partenaire historique Microsoft, nous assurons le support informationnel pour les produits ainsi que le service d'activation technologie XP pour un volume de 15 000 appels par an.

Caractéristiques de la prestation

- Activation & Service Client

Opération de télévente selon les normes européennes réalisée pour Argel avec une cible comprenant tous les foyers français non encore clients.

Caractéristiques de la prestation

- Mise en place d'un Extranet de suivi de commandes en temps réel
- Mise en place d'un système prédictif calibré pour la prestation
- Extranet de suivi des tournées : Quotas de Commandes par région



www.advancia.com.tn
service-client@advancia.com.tn

TUNIS

Centre BABEL, Entrée les Oliviers
12 Rue du Lac Turkana Les Berges du Lac
1053 Tunis - Tunisie
Tél: (+216) 71 16 68 88 - Fax: (+216) 71 86 00 47

SFAX

Route de Tunis
Imm. El Houssein 5ème étage
3003 Sfax Tunisie

Tél: (+216) 74 21 38 77 / 74 21 38 87 - Fax: (+216) 74 21 38 70