

GROUPE SUPPLEANCE

Notre objectif : répondre présent à tout instant.

Rendre service à ses clients au « pied levé » - et ce, toute l'année - c'est la clé du succès reconnu de PRATIC APPEL, Centre de Relation Clients disponible 24 heures /24, 7 jours /7.

DES PRESTATIONS VARIÉES À FORTE VALEUR AJOUTÉE

Pratic Appel fait partie intégrante du Groupe Suppléance (Pratic Appel et Agence Welcome), aux domaines d'intervention multiples : centre de relation clients externalisé pour Pratic Appel (front desk, hotline, gestion d'appels d'astreinte, gestion d'alarmes, tracking de mails...), et services d'hôtesse standardistes et d'évènementiel pour l'Agence Welcome.

PRATIC APPEL, Bien Plus qu'un Call Center, n'a qu'un seul mot d'ordre « ETRE PRESENT » !

Fort de une disponibilité totale et immédiate, l'entreprise offre à ses clients l'expertise et la performance de ses hotliners.

Plaqué tournante de la résolution d'incidents techniques, ils permettent d'optimiser les déplacements des techniciens (en France et en Europe).

Ainsi, ingénieurs et techniciens se concentrent sur leurs missions essentielles, pendant que l'entreprise obtient un retour sur investissement rapide grâce aux gains de productivité réalisés.

« Nos prestations sont dispensées en français, anglais et allemand. Nos chargés de contacts travaillent en petites unités réparties par pôles de compétences avec un turn-over quasiment inexistant. Des superviseurs/chargés de clientèle assurent le suivi des prestations effectuées sur les plans opérationnel et commercial. Nous travaillons également sur les softwares de nos clients, via internet ou par liaisons spécialisées. » déclare Marie-Pierre Calvayrac, Dirigeante de Pratic Appel.



UNE PERFORMANCE TESTÉE ET APPROUVÉE PAR LES CLIENTS

« Face à l'invasion des plateformes offshore avec lesquelles nous devons coexister, nous avons fait le choix des prestations à valeur ajoutée », affirme M-P. Calvayrac. « En phase avec les attentes du marché, nous avons plus spécifiquement orienté les choix stratégiques du Groupe vers l'externalisation des services ». Les résultats sont là ! « Notre développement principal, ces dernières années, s'est principalement axé sur la clientèle existante, gage de leur satisfaction », souligne M-P. Calvayrac. « Depuis septembre dernier, au moins un client par mois souhaite nous confier des prestations supplémentaires ».

Un exemple concret illustre le professionnalisme et la qualité du service Pratic Appel :

« 24/24, 7 jours sur 7, nous gérons les alarmes informatiques d'une multinationale spécialisée dans le Data-Storage (stockage de données informatiques), directement sur leur software, via une connexion sécurisée », Poursuit M-P Calvayrac.

« Nous réceptionnons les alarmes, les qualifions

puis les traitons, et enfin nous assurons la gestion des commandes de pièces détachées auprès d'un prestataire.

Allier la partie technique à la maintenance génère d'importantes économies d'échelle ».

« Partenaires de longue date de la filiale française de cette multinationale, nous nous sommes récemment retrouvés en concurrence avec un call center indien pour l'obtention du marché européen. Il était dès lors inenvisageable de rivaliser sur les prix » !

M-P Calvayrac conclut : « La qualité de notre service et la compétence de nos opérateurs ont indéniablement fait la différence ».

Les centres d'appels basés en France auront de l'avenir tant que la qualité et la valeur ajoutée prévaudront sur le prix !



Pratic Appel
Bien plus qu'un Call Center

CONTACT

GROUPE SUPPLEANCE

Web : www.groupesuppleance.com

E-mail : info@pratic-appel.fr

Numéro vert : 0800.10.10.50