

# **PROPOSITION OPERATIONNELLE** **DE**

**PROVENCE MEDIA**

**A la consultation Regards**

**PROSPECTION ET SERVICE CLIENTS**

**AOÛT 2006**

# SOMMAIRE

<b>I. CONTEXTE GENERAL</b>	<b>3</b>
A. Eléments de contexte	3
1. Objectifs	4
2. Localisation de la prestation	5
B. Implantation	6
1. Capacité de traitement	6
2. Sécurité	6
<b>II. ORGANISATION OPERATIONNELLE</b>	<b>7</b>
A. Phase projet	7
1. Groupes projet	8
2. Méthodologie phase projet initiale	9
B. Phase de déploiement	10
1. Ressources humaines	10
2. Scripts	11
<b>III. PHASE D'EXPLOITATION</b>	<b>12</b>
A. Dimensionnement	12
B. Organisation des équipes	13
C. Relations REGARDS / PROVENCE MEDIA	14
<b>IV. BUDGET PREVISIONNEL</b>	<b>15</b>
<b>V. ANNEXES</b>	<b>16</b>
6.1 Préambule	19

# I. CONTEXTE GENERAL

## A. *Eléments de contexte*

La société Regards est un Commerce de détail de biens d'occasion en magasin dont l'implantation et la volonté d'indépendance permettent de proposer:

- Une sélection des meilleurs services,
- Une qualité de services assurant :
  - Prospection téléphonique
  - Suivi clientèle
  - Télévente

Une solution d'externalisation pour l'émission d'appels voire la prospection est envisagée pour les services de Regards.

PROVENCE MEDIA est une entité juridique de droit Français disposant d'une antenne permanente en Tunisie.

PROVENCE MEDIA s'appuie sur la structure de production de XPERT CALL pour la réalisation des prestations de Regards.

PROVENCE MEDIA a une très forte expérience en matière de traitements d'appels : PROVENCE MEDIA est un leader incontestable en délocalisation d'appels pour les opérateurs télécom entre l'Europe et un pays offshore

- Gestion des débordements de l'ADP (Aéroport de Paris).
- Gestion du service de télésurveillance de Provence Telecom 7/7 de 24h / 24h.
- Gestion pour France Télécom de nombreux services en réception d'appels et en émission.
- Hot line pour NERIM, fournisseur d'accès internet de renom spécialisé dans les entreprises.
- Télévente pour Bouygues Télécom, opérateur de téléphonie mobile.

**Ainsi, PROVENCE MEDIA est en mesure de postuler à la consultation pour l'externalisation de prestations d'appels de REGARDS.**

## 1. Objectifs

Regards externalise une partie ou totalité de son activité téléphonique. Les enjeux de cette externalisation Regards sont les suivants :

- **Assurer une parfaite accessibilité pour les clients.** Les critères d'accessibilité sont définis en commun lors de la préparation du projet. Notre expérience montre qu'il est d'usage dans le domaine des centres d'appels d'observer les critères suivants :
  - Moins de 15% d'appels perdus
  - Moins de 3 minutes de temps d'attente
  - Ouverture de 8 heures 30 à 19 heures du lundi au samedi, et de 9 heures à 12 heures le dimanche.
  - Taux et pertinence des appels transférés à vos équipes à déterminer.
  - Nécessité de disponibilité de vos équipes. En effet, le temps de communication de nos équipes est directement conditionné au temps de prise en charge des appels transférés à votre hot line. Notre qualité de service (accessibilité et temps d'attente) est donc directement tributaire de la disponibilité de vos équipes
- **Garantir l'efficacité dans le traitement des contacts.** Nous mettons à votre disposition 1 liaison France-Tunisie : (LLI fibre optique Paris-Tunis)
- **Optimiser l'organisation** par l'utilisation de solutions souples, réactives et innovantes. Par exemple, un traitement multi-segments de clientèle (clients « Gold » et autres).
- **Apporter une réelle flexibilité opérationnelle** (horaires, volumes d'activité....)
  - En termes d'horaires : la plate-forme fonctionne en 24 x 24 et 7 jours sur 7. Nous pourrions dans une seconde étape assurer ce service. De plus la présence des équipes techniques est permanente pour assurer la continuité du service.
  - En termes de volume d'activité : Pour gérer des pics d'appels ponctuels, nous disposerons d'une équipe de soutien mutualisée. Celle-ci sera activée avec des délais de réactivité allant de l'heure à la journée. **En résumé, notre capacité de réactivité permet d'accueillir dans des normes de qualité exigeantes les clients Regards dans toutes les circonstances.**

Compte tenu de la nature de la demande de Regards, nous proposons dans un premier temps un dimensionnement indicatif. Ce dimensionnement permettant à Regards de comparer les différentes offres sur des bases équivalentes.

Nous vous proposons d'observer et de définir les caractéristiques de trafic afin de procéder à un dimensionnement adapté. Ainsi, nous optimiserons les coûts et la qualité de traitement en relation étroite avec vos services.

## 2. Localisation de la prestation

### 6.1 Localisation

- Le choix d'installer notre site à Tunis s'est fait pour les raisons suivantes :
  - Tunis est la capitale du pays, toutes les décisions économiques se prennent à Tunis.
  - Les principales universités et écoles privées y sont localisées. La ville présente les meilleures possibilités d'emploi pour la population et la jeunesse tunisienne.
  - Les coûts de RH sont 30% inférieur au tarif français
- Le site se trouve en centre ville, à proximité d'un des quartiers d'affaires de la ville (sièges des grandes banques et assurances de la place). A ce titre, l'emplacement est correctement desservi par les transports en communs (nombreuses stations de lignes de bus desservant le reste de la ville, stations de grands taxis desservant la périphérie).
- Sur le site, nous disposons actuellement de 25 positions actives. Surface additionnelle non équipée permettant une extension de capacité de 25 positions supplémentaires sous un délai de 5 semaines, soit un total de 50 positions .
- Notre partenaire Xpert Call est composé de capitaux provenant à 51% de NERIM (fournisseur d'accès Internet français), 39 % de AMEN France (hébergeur professionnel de sites et noms de domaine), et de 10% de Provence Media (fournisseur de services Internet, opérateur de téléphonie VoIP et conseiller en externalisation de centres d'appel). A ce titre, nous disposons d'équipements, d'une surface financière puissante assurant la pérennité de la structure. Le choix de ce partenariat s'est fait en tenant compte des critères financiers et sociaux de cette entreprise. En effet Xpert Call est un acteur renommé sur le marché des centres d'appels. Ajoutant à cela notre vision française du marché, cette synergie est un gage de votre réussite.

## **B. Implantation**

PROVENCE MEDIA est le spécialiste des actions pour les télécommunications. A ce titre, l'implantation de Tunis a été conçue et fonctionne sur des bases parfaitement adaptées aux demandes des Opérateurs en télécommunications. Il a été créé en 2004.

### **1. Capacité de traitement**

Le site de Tunis dispose de près de 50 postes de travail.

Les stations sont toutes reliées à un IPBX. Nous pouvons donc gérer la réception d'appels.

Les applications traitement d'appels, de e-mails entrants sont également assurés avec un CRM.

Au niveau des télécommunications, une Liaison Louée Internationale relie notre site de Tunis à TeleHouse Paris. Elle est sécurisée par des T2 via le réseau international.

### **2. Sécurité**

La sécurité est gérée sur plusieurs plans :

- Au niveau informatique : Un dispositif de Firewall, de redondances, d'onduleurs, et de sauvegardes automatiques assure la continuité du service et l'intégrité des données. Un poste de contrôle informatique permet également de suivre les utilisateurs, attribuer ou résilier des numéros de logins système et applications auxquels sont attachées des compétences plus ou moins larges.
- Au niveau physique : les accès aux salles techniques sont contrôlés.
- Ressources humaines

Tunis est une ville francophone qui comporte plus de 1 million d'habitants. Le potentiel en ressources humaines de qualité est donc avéré. De plus, la Direction du site a mis en place une réelle politique sociale :

- Plan de carrière défini et évolutif permettant de conserver les meilleurs éléments,
- Avantages salariaux et sociaux.

Ainsi, le site représente une attractivité certaine pour les meilleurs télé-conseillers de la place.

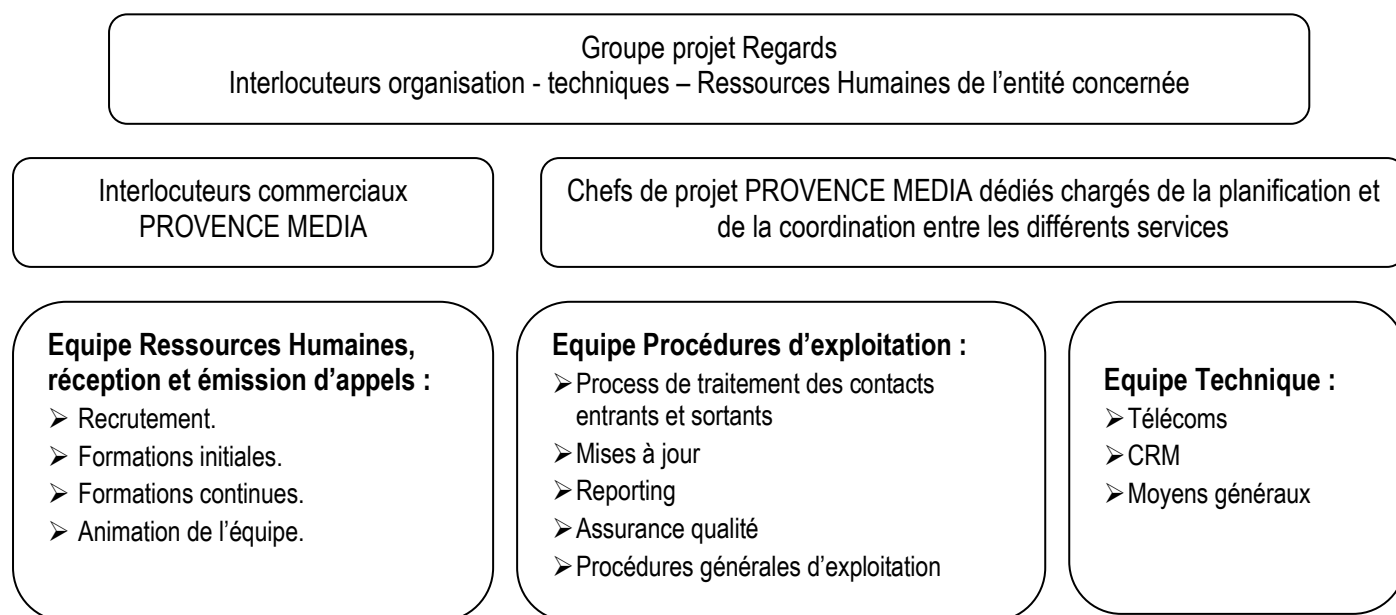
## II. ORGANISATION OPERATIONNELLE

### A. Phase projet

La mise en place des opérations pour Regards nécessite une phase projet très précise et détaillée. Ainsi, l'acquisition de savoir faire et la montée en compétence des équipes seront optimisées.

La phase projet repose sur :

- Une structure humaine et technique,
- Une organisation et des procédures.



Cette structure permet de constituer :

- Un comité de pilotage constitué du chef de projet d'Regards et de notre chef de projet. Ce comité de pilotage sera chargé :
  - de définir les orientations,
  - d'organiser le travail des groupes experts,
  - de procéder aux arbitrages,
  - de garantir le respect des délais.
- Des groupes de travail experts qui sont constitués des spécialistes Regards et de nos équipes. Ces groupes de travail traitent les aspects particuliers :
  - De ressources humaines (recrutements, formations initiales et continues)
  - D'assurance qualité (niveau de qualité de service, contrôles qualité et engagements qualité)
  - De procédures d'exploitation (mise en place, suivi des performances, reporting, intégration des mises à jour, mesures correctives, réunions mensuelles de suivi)
  - De plateforme technique (télécommunications, CRM, bases de données, bases de connaissance et moyens généraux).

## 1. Groupes projet

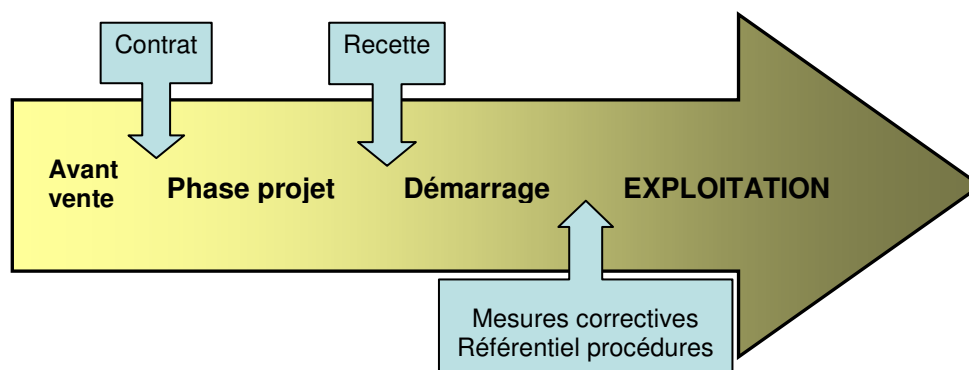
Les groupes projet sont constitués de la manière suivante :

PERSONNES CONCERNEES	NOMS	ATTRIBUTIONS
Chef de projet Regards (Comité de pilotage)	A préciser (Regards)	Coordination générale en phase projet Interlocuteur privilégié d'XPERTCALL
Responsable formation Regards (Groupe expert RH)	A préciser (Regards)	Conception et coordination des formations
Responsable qualité Regards (Groupe expert Procédures et contrôle qualité)	A préciser (Regards)	Conception, mise en place et réalisation des contrôles qualité à l'initiative de Regards
Interlocuteur commercial PROVENCE MEDIA (Saint Saturnin les Avignon)	Alexandre DANIEL	Contractualisation et avant vente. Prise de décisions impactant le contrat initial
Directeur des opérations PROVENCE MEDIA (Saint Saturnin les Avignon) (Comité de pilotage)	Alexandre DANIEL	Interface en phase projet et démarrage. Interlocuteur privilégié de Regards
Responsable Projets XPERTCALL (Tunis)	David DANIEL	Mise en place et déploiement de la plateforme (RH, informatique et télécoms)



## 2. Méthodologie phase projet initiale

Cette phase s'inscrit dans le schéma directeur suivant :



Elle s'articule autour des étapes suivantes :

1. Constitution d'un comité de pilotage du projet:
  - Mise en place du groupe de chefs de projets Regards / PROVENCE MEDIA.  
Le fonctionnement de ce groupe est alors présenté avec un rétro planning prévisionnel.
  - Analyse des cahiers des charges de chaque mission.
  - Analyse précise des différentes procédures et éléments technologiques à mettre en place (cahier des charges fonctionnel et des spécifications techniques).
2. Constitution de groupes experts
  - Experts en technologie
  - Experts en RH
  - Experts en procédures d'exploitation et contrôle qualité
3. Réunions de travail des groupes experts  
Chaque groupe expert se réunit pour préparer les différents éléments et présenter des recommandations.
4. Arbitrages par le comité de pilotage  
Le comité de pilotage reçoit les recommandations des groupes experts, les analyse et procède aux différents arbitrages.

La phase projet se termine par la recette des procédures, des équipements technologiques et des modes opératoires. Elle durerait 2 semaines.

Elle permet de disposer des structures nécessaires à la mise en place du service.

## **B. Phase de déploiement**

La phase projet terminée, nous mettons en place sous votre contrôle les éléments suivants :

### **1. Ressources humaines**

#### **a) Recrutement selon les profils établis**

Les profils suivants sont actuellement en CDI sur le site de Tunis:

- Expérience dans le domaine Call Center
- Langue maternelle Français. Maîtrise de la culture française.
- Niveau, Bac / Bac +4
- Aisance dans l'utilisation des outils informatiques type bureautique
- Expérience dans des activités professionnelles permettant d'assimiler correctement et rapidement les formations et les exigences du service à fournir.
- Maîtrise de la communication verbale, notamment capacité à maîtriser la voix et le discours
- Capacité de communication. Ecoute active. Analyse des problèmes. Capacité d'apprentissage.
- Tolérance au stress. Orthographe correcte. Bon niveau d'expression orale.
- Bonne culture générale.

#### **b) Formations initiales par vos soins des premières équipes et des nouveaux entrants**

Tous les opérateurs sont formés aux règles de base du télémarketing et ont bénéficié d'une formation à l'interculturalité franco-tunisienne.

Les formations propres à Regards viendront compléter ces connaissances.

Ces dernières formations sont assurées par Regards. Nous proposons d'inclure un superviseur, un formateur et un technicien qualité.

Les formations initiales seront prévues selon le tableau suivant :

Formations initiales		
TYPE DE FORMATION	Formation en salle	Tutorat lors des appels
Contexte, niveau 0, niveau 1 simplifié	1 semaine	2 semaines
Complément niveau 1, renforcement des compétences niveau 0 et 1 simplifié	2 semaines	2 semaines

Il est bien entendu que ces durées sont communiquées Regards à titre informatif et susceptibles d'évoluer. Celles-ci seront définies lors de la phase projet par le groupe de travail expert de Ressources Humaines et validées par le comité de pilotage.

#### **c) Démarrage des actions, coaching**

En phase de démarrage d'une nouvelle campagne, les formateurs et les qualitiens interviennent en support permanent des superviseurs. Un expert de France est également présent.

L'analyse des résultats, la réactivité et les recadrages permettront de réduire les délais de montée en compétences de l'équipe.

## **2. Scripts**

### **a) Conception initiale**

Les scripts sont fournis par Regards.

PROVENCE MEDIA peut participer à la conception de ces outils, à partir de bases fournies par Regards.

Les reportings spécifiques, les spécifications d'importation et d'exportation des fichiers et les indicateurs qualité liés au service sont conçus en fonction de vos consignes et de nos recommandations validées par vos équipes.

### **b) Tests des outils**

Un premier jet de script est conçu, il vous est communiqué pour validation.

Après émission des premiers appels le script peut être modifié.

Les reportings, la gestion des fichiers, les indicateurs sont également validés.

### III. PHASE D'EXPLOITATION

#### A. *Dimensionnement*

Le principe consiste à mettre en place **une équipe dédiée**, dimensionnée en fonction des besoins prévisionnels de Regards. Dans un premier temps, nous organisons le service avec 1 personne pouvant réaliser jusqu'à 173 heures par mois.

**En fonction des résultats des premières semaines**, nous utilisons les calculs d'Erlang pour dimensionner les équipes.

Les caractéristiques de trafic sont validées : DMC (durée moyenne de communication), DMT (durée moyenne de transfert), QS (appels pris / appels présentés), temporisation minimale entre 2 appels, facteur de correction, répartition des appels par mois, par jour, par heure, etc...

L'ensemble de ces paramètres est saisi et notre applicatif de dimensionnement indique le nombre d'opérateurs à prévoir par tranche horaire et par jour.

Le volume d'heures hebdomadaire est de 40 heures x 4,333 semaines, soit 173 heures environ.

- La durée moyenne de communication est de 3 minutes.
- Un temps de latence entre deux appels est fixé par hypothèse à 10 secondes.
- Le temps de traitement sur une heure de travail est de l'ordre de 40 minutes.
- Nous appliquons un facteur de correction de 5% pour disposer d'une marge de manœuvre.

Bien entendu, ces indications sont de simples exemples permettant d'illustrer le fonctionnement d'un dimensionnement pour l'émission d'appels.

## B. Organisation des équipes

Les équipes sont organisées de la manière suivante :

**France : Coordination commerciale Alexandre DANIEL**

**France : Coordination opérationnelle Alexandre DANIEL**

**Tunisie : Coordination générale David DANIEL**

**Superviseur**

### Télé conseillers Experts

Ils auront pour mission de traiter à terme les appels des clients « gold » selon une valeur ajoutée précise et :

- d'accueillir les nouveaux entrants en doublon lors d'extension d'équipes.
- De remplacer les superviseurs lorsque cela est nécessaire et / ou pertinent
- Un des conseillers experts pourra devenir formateur dédié.

### Téléconseillers

Les téléconseillers gèrent les appels au quotidien ont vocation à devenir téléconseiller expert.  
Compte tenu du faible turn over, nous pouvons capitaliser le savoir faire en formations initiales et continues.  
Les téléconseillers peuvent remplacer les téléconseillers experts lorsque cela est nécessaire et / ou pertinent.

### Téléconseillers de soutien

Téléconseillers mutualisés, ils gèrent les pics d'appels sur le N0.

Les services support sont basés à Tunis (Informatique, Télécommunications, Qualité, Recrutement, Formation et Administratif).

En cas pic non prévu, nous serons amenés à mettre en place la procédure de réactivité suivante :

### Equipes permanentes :

Les équipes permanentes peuvent élargir leurs horaires en fonction de pics.

### Equipe de soutien :

Nous disposerions sur le site d'un potentiel de télé-opérateurs formés à même de représenter un vivier de soutien. Ils seraient régulièrement affectés au service de Regards pour maintenir et développer leur niveau de connaissance. Ils seraient ainsi toujours opérationnels.

### Synthèse des modes de réactivité en fonction du trafic observé :

MODE DE REACTIVITE	DELAIS DE MISE EN ŒUVRE
Elargissement des plages horaires des conseillers clients présents	Immédiat à une ½ journée
Appel à l'équipe de soutien préalablement formée	Entre une heure et une journée

En résumé, notre capacité de réactivité permet d'accueillir dans des normes de qualité exigeantes les clients Regards dans la plupart des circonstances.

### **C. Relations REGARDS / PROVENCE MEDIA**

Un interlocuteur spécialisé est dédié du côté REGARDS et un interlocuteur du côté de PROVENCE MEDIA. Pour des aspects spécifiques concernant par exemple les télécommunications et l'informatique, les relations peuvent être assurées en direct entre les équipes de France et de Tunisie.

#### **a) Responsable de compte**

Le responsable d'exploitation « PROVENCE MEDIA » est le responsable de compte sur la plate-forme. C'est lui qui centralise les informations montantes (Tunisie) et descendantes (France). Il en assure l'intégration sur le site.

#### **b) Pilotage Quotidien**

Il reprend les statistiques de flux d'appels entrants et sortants et plus généralement des contacts. Il est envoyé à J+1 avant 14 heures, heure française.

#### **c) Pilotage Hebdomadaire**

Le pilotage hebdomadaire donne lieu à la transmission d'un reporting le lundi.

Le reporting hebdomadaire reprend les statistiques quotidiennes en cumul :

- Volumes d'appels émis par segment de clientèle et caractéristiques
- Volumes de courriers, fax et mails reçus et traités
- Statistiques par motif de contacts
- Produits et catégories de demandes
- Nombre d'envois de documentation.

Un point téléphonique avec l'interlocuteur Regards est réalisé lorsque cela est nécessaire :

- au démarrage pour les aspects de recadrage souvent indispensables,
- en cours de terrain en cas de difficultés liées à l'atteinte des objectifs, à la disponibilité des documents à envoyer, aux informations relatives à la campagne en cours, etc....

Le reporting hebdomadaire est complété par des analyses et des recommandations. Il peut donner lieu à des visioconférences ou des réunions en France.

#### **d) Pilotage mensuel de production**

Il s'appuie sur les informations du reporting hebdomadaire et du cumul sur le mois. Il est transmis en début de deuxième semaine à M+1.

- Il rend compte de l'activité téléphone en émission d'appels :
  - Récapitulatif et cumul des statistiques de flux
  - Durée des appels et temps de communication

#### **e) Pilotage trimestriel**

Un bilan global des actions menées dans le trimestre est présenté. Une analyse qualitative et quantitative permettra de dégager des recommandations et des axes de progrès.

Le pilotage trimestriel peut donner lieu à des réunions en France ou Tunisie.

#### IV. BUDGET PREVISIONNEL

##### Traitement d'appels

<b>FRAIS FIXES au lancement de l'opération</b>	<b>Quantité/ Unité</b>	<b>Prix unitaire</b>	<b>Montant €</b>
Mise en place des outils, forfait Tables de dialogue, reporting, coordination mise en place, extranet...	1	4 000 €	<b>OFFERT</b>
<b>Gestion RH</b>			
Formation initiale 1 semaine (5 jours ouvrables x 7h x 7€ par téléconseiller)	1	245 €	<b>OFFERT</b>
<b>Mise en place informatique</b>			
Estimation 10 jours de chef de projet	10	250 €	<b>OFFERT</b>
<b>TOTAL FRAIS FIXES INITIAUX</b>	<b>OFFERT</b>		

<b>FRAIS FIXES MENSUELS</b>	<b>Quantité/ Unité</b>	<b>Prix unitaire</b>	<b>Montant €</b>
<b>Gestion informatique</b>			
Administration technique, forfait ADSL	1	100 €	<b>OFFERT</b>
<b>Gestion RH</b>			
Encadrement/Animation / coaching / Suivi individuel / actions correctives / formation continue, forfait	1	1 000 €	<b>OFFERT</b>
<b>TOTAL FRAIS FIXES/MOIS</b>	<b>OFFERT</b>		

<b>FRAIS VARIABLES</b>	<b>Nbre d'heures</b>	<b>Prix unitaire</b>	<b>Montant €</b>
Emissions des appels pour 1 agent réalisant 121h / mois	121	11,00 €	1331 €
Gestion Administrative pour 1 agent réalisant 30h / mois	30	9,00 €	270 €
<b>TOTAL FRAIS VARIABLES/MOIS</b>	<b>1601 €</b>		

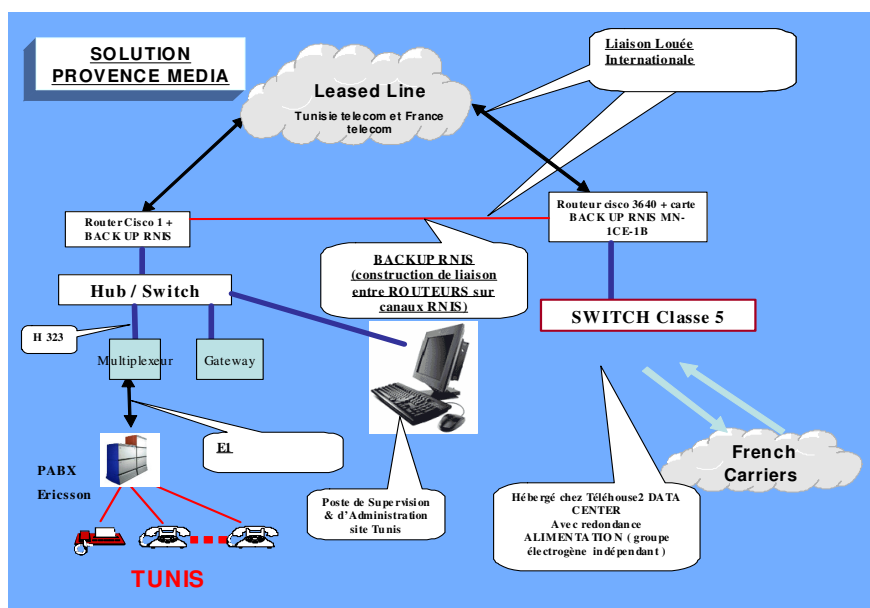
Pour cette proposition nous vous offrons les frais fixes et la mise en place des outils et informatique.

Nous vous rappelons que nos contrats étant de droit Français, vous bénéficiez d'une **garantie totale** en cas de litige.

## V. ANNEXES

### 1. Schéma global de la Solution Technique implantée chez Xpert Call

Gestion automatique des flux d'appels  
Distribution automatique d'appels – ACD  
Gestion des compétences ( téléconseillers )  
Gestion des priorités par campagne  
Supervision du trafic par groupe d'agents en temps réel  
Statistiques personnalisées par client, campagne, téléconseillers...DMC, analyse des délais d'attentes...  
Messages personnalisés accueil, attente, fermeture, dissuasion  
Fonction Estimated Waiting Time ( EWT ) permettant à l'appelant de connaître son délai estimé d'attente  
Possibilité d'opérer des enregistrements des agents.





Le point d'arrivée de notre LS ainsi que nos équipements de multiplexage sont hébergés à Paris chez Téléhouse. Nous mettrons à votre disposition un numéro SDA sur lequel vous devrez rerouter les appels de votre ligne ( num vert, surtaxé, etc.. ).

La communication sera dès lors pris en charge par notre système afin d'aboutir à Tunis sur notre IPBX via une LLI backupée sur un protocole Volp.

Un accès ADSL est mis à disposition pour les besoins de la mission (une étude d'un backup RNIS de l'accès ADSL sera discutée avec le client).

Installation webcam pour réunions hebdomadaires entre encadrement français et tunisien.

## **2. Applicatif Client**

Système d'information Regards accessible via internet ( intranet ).

Nous avons intégré le tarif de la liaison ADSL nécessaire pour la connexion sur votre site.

## **3. Lot de Maintenance**

Le site de Tunis dispose d'un contrat de maintenance de type « Premium » assurant :

### ***La couverture 7 x 24***

7 jours de la semaine, sur 24 heures

Tous les équipements et softwares

### ***Help Desk***

Réception des rapports du dysfonctionnement et génération du ticket et ordre de travail respectif

Administration des tickets

Remontée des dysfonctionnements au Support Niveau III

Elaboration des rapports mensuels du dysfonctionnement du système pour un meilleur suivi

Assistance en cas de doute

Réception de tickets pour la réparation des parties défectueuses dans les conditions du contrat

### ***Disponibilité Technique par téléphone***

Délai d'attention maximum de 2 heures

Exécution de la maintenance corrective

Réparation des équipements défectueux

### ***Maintenance Préventive***

Remote par semestre

Local par semestre

### ***Maintenance de software opératoire***

En cas de problème de version incluant les correctifs

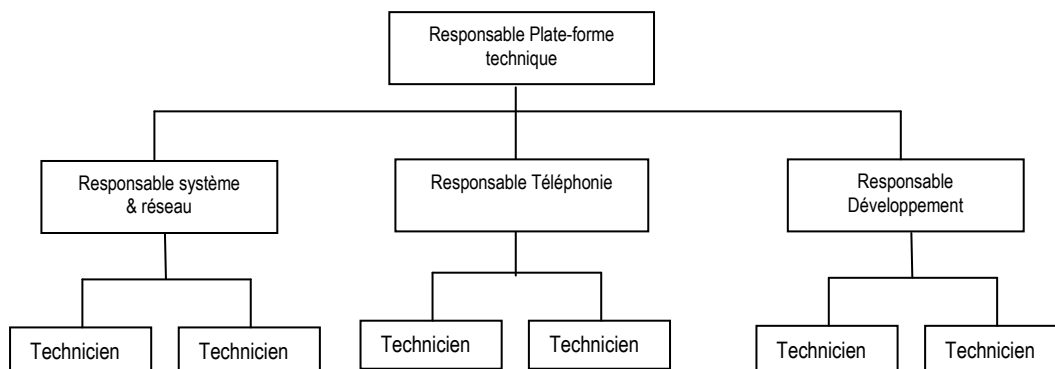
Le site dispose dans ses locaux du Crash Kit qui est composé de toutes les cartes vitales au fonctionnement du Système.

En dehors des équipements télécoms, le site dispose aussi d'autres contrats de maintenance à savoir :

Electricité, Serveurs, Postes de travail, Climatisation, Plomberie.

## 4. Support Technique

Le site offre à ses clients un support technique 24/24 et 7/7 selon une gestion de permanence efficacement étudiée. Les interventions se font par téléphone, à travers l'accès distant ou sur place. Le département technique qui assure ce support est organisé comme suit :



## 5. Présentation des Partenaires

---

### PROVENCE MEDIA / XPERTCALL

---

**Responsable OP : Alexandre DANIEL**

**Tél : +33 1 76 26 00 74 poste 1050**

**Gsm : +33 699 85 97 53**

**Email : [adaniel@provencemedia.com](mailto:adaniel@provencemedia.com)**

**Direction du Centre : David DANIEL**

**Tél. LD : +33 1 76 26 00 90 poste 1403**

**Gsm : +216 22 99 13 10**

**Email : [david.daniel@xpertcall.com](mailto:david.daniel@xpertcall.com)**

### PROVENCE MEDIA

406, impasse des écureuils

84450 Saint Saturnin les Avignon – France

**N° Tél : +33 1 76 26 00 74**

**N° Télécopie : +33 1 70 22 08 12**

**Site Internet : [www.provencemedia.com](http://www.provencemedia.com)**

### XPERTCALL

19, rue Ahmed Rami

1002 Tunis Belvédère – Tunisie

**N° Tél : +33 1 76 26 00 90**

**N° Télécopie : +33 1 70 22 08 12**

**Site Internet : [www.xpertcall.com](http://www.xpertcall.com)**

## 6. Le groupe

---

### Provence Media / Xpert Call

---

#### 6.1 Préambule

Xpert Call est un centre d'appels basé à Tunis et disposant d'un plateau, des ressources techniques et humaines de production.

#### 6.2 Présentation du groupe

**XPERTCALL**, créée en **2004**, a été initialement conçu pour externaliser la hotline et la télé-vente de Nerim (fournisseur d'accès Internet). **XPERTCALL** est un acteur renommé sur le marché des centres d'appels en Tunisie.

En **2006**, **PROVENCE MEDIA** est créée pour assurer un service clientèle et commercial optimal en France de la société **XPERTCALL**.

**PROVENCE MEDIA** permet aussi l'hébergement en VoIP des centres d'appel Français et Offshore ainsi que de nombreux services Internet (accès ADSL/SDSL, hébergement de sites Internet, nom de domaine, création d'email personnalisé illimité, ventes de produits informatique et de téléphonie).

L'année 2005 a été marquée par le démarrage de l'activité export, essentiellement orientée vers les marchés français, belge et suisse et la signature de premiers accords de partenariats avec des sociétés françaises.

La qualité de nos collaborateurs et de nos télé conseillers parfaitement bilingue français arabe et d'un niveau d'études Bac + 2 minimum nous permettent d'offrir des services à forte valeur ajoutée à nos clients.

#### 6.3 Site de Traitement

##### Localisation :

19, rue Ahmed Rami  
1002 Tunis Belvédère – Tunisie

Ce choix s'inscrit dans la sélection du site qui offre

- la technologie la plus adaptée à votre mission : IPXB + CRM + une infrastructure informatique et Télécom adaptées aux besoins de ce projet.
- Une infrastructure Volp orientée internationale s'adressant aux marchés européens.
- la meilleure facilité d'accès pour favoriser la sélection des téléacteurs.
- Le coût d'une solution Off-shore

##### Existence du site

Ce site est totalement opérationnel à ce jour et mis en place depuis le premier semestre 2005.