

Accords Cadres & Partenariats de 2 centres d'appels internationaux pour le support technique et le suivi Clientèle.



wewebCom, Le petit fleuron français de la création de site internet veut devenir un Ogre...

Le nombre des centres d'appels croît de façon exponentielle depuis 2014. De nombreuses entreprises de services, tels que wewebCom, offrent aujourd'hui à leurs clients un service d'accès à distance par téléphone. Il faut distinguer les centres d'appel internes aux entreprises et les centres externalisés, confiés à des

prestataires de service. De grands donneurs d'ordre, les opérateurs de télécommunications, en particulier, tels Orange ou SFR, ont recours aux deux et font appel pour sous-traiter à des sociétés leaders telle Téléperformance. Par contre, les TPE, tels que wewebCom et, comme l'explique son cadre dirigeant Chaker HALLOU, renforcent aussi leur stratégie relationnelle et choisissent pour humaniser leur relation client des centres d'appels basés en France mais également sur le pourtour méditerranéen : "Nous devons renforcer nos positions, déployer toutes les synergies compétentes en France, mais également au delà de l'hexagone afin de satisfaire nos clients. C'est une évidence."

Tous les centres d'appels sont équipés de solutions technologiques CRM et télécoms de dernière génération. L'avènement de la VoIP dans les télécommunications a bouleversé les procédures de travail.

Aujourd'hui, différentes organisations du travail sont possibles : collaborateurs chez le client en délégation de personnel, en télétravail (ou homeshoring) et, majoritairement, dans des centres d'appel à proximité géographique ou délocalisés dans des pays où le coût de la main-d'œuvre est moins élevé. Les activités en langue française sont principalement externalisées dans les pays du Maghreb dans des gros centres de milliers de téléconseillers, mais aussi en Europe de l'Est. D'autres destinations, l'île Maurice, le Sénégal ou Madagascar¹, par exemple, sont également prisées en matière de BPO.

Jean Michel Préau.