



Viatelecom 10
Centre de contacts 2.0

Tifawal Pro

Gestion efficace d'un centre de relation client multisite

« Pas de contraintes techniques et un véritable accompagnement dans notre déploiement ». Moussa Benasseur, directeur de Tifawal Pro, spécialiste des solutions de télécommunication Bouygues Telecom pour les TPE, ne tarit pas d'éloges sur sa collaboration avec Viatelecom. Rencontre.



Quatre questions à :

Moussa Benasseur,
Directeur de Tifawal Pro



Quel est votre métier ?

Chef de produit marketing chez Bouygues Telecom pendant dix ans, j'ai décidé de fonder Tifawal Pro en décembre 2008. Avec dans l'idée de proposer aux TPE l'optimisation des coûts de télécommunication, via une offre globale et une facture unique. Cette cible est difficilement approchable avec un commercial terrain ou un point de vente. L'approche par la relation client à distance était une bonne alternative, grâce à un suivi personnalisé des clients par des conseillers commerciaux télécom.

Site Internet : www.tifawalpro.fr
Activité : Télécom
Siège : Issy-les-Moulineaux
Nombre de téléconseillers : 30

Les 3 points forts

- Souplesse d'utilisation de la solution Viatelecom
- Solution technique externalisée permettant de se concentrer sur la formation des agents
- Suivi personnalisé du client



Comment avez-vous mis en place votre centre de relation client ?

Nous disposons de deux plateaux. Le premier se trouve à Issy-les-Moulineaux (92), avec pour mission la fidélisation, l'administration des ventes, le back office et la qualification client. Le second, situé à Agadir au Maroc, est dédié à la prospection téléphonique et le suivi client.

Le lien entre les deux sites est assuré par la plate-forme Viatelecom au travers d'un numéro vert unique. Ensuite les appels sont dispatchés en fonction de la compétence de chaque site.

Pour quelles raisons avez-vous fait confiance à Viatelecom ?

Avant de lancer mon activité, j'ai rencontré en 2008 plusieurs prestataires au salon Seca, dont Viatelecom. Ils ont su se démarquer avec une solution rapide à mettre en œuvre proposant une véritable souplesse sur nos deux sites, qui comptabilisent au total trente positions. Le tout sans contraintes techniques et un SAV toujours disponible.

Les solutions Viatelecom utilisées par Tifawal Pro

- **ViaCRM** avec Viacall en mode progressif pour les appels sortants : gestionnaire de campagne de prospection avec agenda des rappels, lancement automatique des appels, etc.
- **ViaContacts** pour les appels entrants, accessible via un numéro vert unique. L'ACD distribue les communications selon les compétences et la disponibilité des agents vers les deux plateaux, en TDM pour Issy-les-Moulineaux et en VoIP pour Agadir.

Quel est votre bilan ? Des projets pour l'avenir ?

Je suis satisfait de notre collaboration avec Viatelecom. À l'avenir, je vais sélectionner dans le catalogue des options pour développer l'activité.

À court terme, le plus important est d'élargir cette relation client afin de créer plus de trafic. Et développer d'autres moyens de contacts comme les SMS et l'Internet mobile.