



# des métiers au cœur de la relation clients

## EXTERNALISATION PROCESSUS METIER BPO

### **Dématérialisation et gestion documentaire**

- Courrier entrant client
- Traitement de flux
- Reprise d'archives
- Solutions RAD, LAD, OCR, ICR

### **Video codage/indexation**

- Analyse/qualification
- Acte de gestion

### **Infogérance**

- Editique
- Publipostage

## RELATION CLIENT A DISTANCE CENTRE D'APPELS



### **Solution client multi canal**

- E-mail
- SMS
- Web
- Réseaux sociaux
- Cross canal



### **Emission d'appels**

- Qualification de fichiers
- Prise de RDV
- Recouvrement



### **Réception d'appels**

- SAV / hot line
- Gestion de standard
- Service clientèle
- Prise de commandes / réclamations



Parc d'Activités des Peupliers,  
Rue Michel Raillard,  
59200 TOURCOING  
Tél 03 20 24 04 24  
Fax: 03 20 24 18 24  
contact@groupealtereos.fr  
[www.groupealtereos.fr](http://www.groupealtereos.fr)



**Pour faire face à l'avenir**, votre entreprise doit pouvoir se concentrer sur son cœur de métier. Nous disposons du savoir-faire et des solutions techniques pour optimiser et qualifier vos relations-clients. La bonne gestion et circulation de vos informations devient  **votre atout stratégique**.

## EXTERNALISATION PROCESSUS METIER BPO

### L'ENTREPRISE ADAPTÉE EN CHIFFRES

**200** salariés  
**10** ans d'innovation technologique  
**27 000** courriers traités/jour  
**150 000** pages numérisées/jour

### SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

**Solutions de capture :** Scanners hautes cadences, automate réception fax/mail, traitement d'images, NF Z 42-013 compatible

**Solutions de traitement documentaire :** RAD, LAD, OCR, ICR, IWR (A2IA document reader, DokuStar pro)

**Solutions d'export :** Export multi supports (flux, CD WORM), intégration en SAE, GED, CRM, BDD

**Workflow, paperflow dédié**

**Salle blanche sécurisée,**  
continuité opérationnelle (PCA, PRA)

### EXEMPLES DE PRESTATIONS

#### OPERATEURS TELEPHONIQUES

Traitement du flux journalier :

- Courriers/emails clients particuliers et pro
- Contrats, avenants de contrats et Formulaires d'Abonnement Internet

#### SECTEUR BANCAIRE

- Réception, tri, numérisation, qualification et intégration applicatif client pour le flux journalier des APA et SEPA
- Réception, tri, numérisation et intégration applicatif client pour le flux journalier des factures fournisseurs
- Réception NPAI et mise à jour fichier client

#### MUTUELLE / ASSURANCES

- Reprise d'archives de dossiers de contentieux

**FLANDRE**  
ateliers

## RELATION CLIENT A DISTANCE CENTRE D'APPELS

### L'ENTREPRISE ADAPTÉE EN CHIFFRES

**80** salariés  
**20** ans d'expertise métier  
**15 000** appels entrants et sortants/jour  
**3 000** actes de back office/jour

### SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

**Solution de traitement multi canal :**  
Kiamo de Conecteo

**Solution d'agenda partagé** dédié métier

**Infrastructure propre** (supervision, liaisons, automate d'appels, SDA, T2, statistiques et reporting)

**Interopérabilité** avec applicatifs et solutions client

**100** positions de travail

### EXEMPLES DE PRESTATIONS

#### OPERATEURS TELEPHONIQUES

- Emission d'appels téléphoniques précontentieux 1<sup>ers</sup> niveaux
- Emission d'appels téléphoniques pour passage en prélèvement automatique

#### SECTEUR BANCAIRE

- Centre de réception des appels avec traitement niveau 1 et transfert vers expert métier en niveau 2

#### SSII

- Sourcing sur sites Internet de dépôt CV via pré-requis client

**FLANDRE**  
appels

**Fort de ses 520 salariés et de 20 ans d'innovation**, le Groupe AlterEos est leader sur le marché de la numérisation et de la gestion électronique de documents. Nous avons noué des partenariats sérieux avec des prestataires en France et Offshore.

+ choix éthique  
+ déduction AGEFIPH  
(+ 25% de la prestation)  
= Entreprise adaptée



ISO 9001/2008  
Dématérialisation et traitement  
de documents

