

Groupe TERSEA

1.000 collaborateurs à votre service en France et au Maroc au service de vos projets de Relation Client, BackOffice et développement IT.



Le groupe

IMPLANTATIONS

MÉTIER & POSITIONNEMENT

NOTRE ADN

COMITÉ EXÉCUTIF

QUELQUES RÉFÉRENCES

TERSEA GROUPE

En synthèse

Depuis près de 13 ans, Tersea **développe des solutions et crée de la valeur** dans la relation entre les marques et les consommateurs grâce à son approche.

L'**innovation technologique** et le développement de nouveaux dispositifs **de gestion de la Relation clients**, telles que le management de la

performance globale, les nouveaux canaux d'interactions et l'IA, garantissent un professionnalisme et une approche partenariale différente avec nos clients

La démarche **qualité** est un **vecteur essentiel de progrès** : Chez Tersea, les outils de suivi personnalisé et la transparence de nos reportings

visent depuis toujours à mettre en œuvre les standards de performance pour satisfaire ses clients, nos collaborateurs et les consommateurs finaux .

2007

CRÉATION À CASABLANCA

Groupe créé par
M.Benyahia et S.Monnier
Groupe 100% indépendant



2011

1^{er} CENTRE TSN TNS CASABLANCA

400 Positions | 5 M€ CA



2016

2^{IÈME} CENTRE BEAUVAIS

600 Positions | 8 M€ CA



2018

3^{IÈME} CENTRE FÈS

800 Positions | 10,6 M€ CA



2019

4^{IÈME} CENTRE ALHENA AUTOS SERVICES AIX-EN-PROVENCE

950 Positions | 15 M€ CA



2020-21

5^{IÈME} CENTRE BEAUVAIS

1100 Positions | 18 M€ CA



Métiers & Positionnement

Nos MÉTIERS



Conseiller et vendre

Valoriser, convaincre et commercialiser vos offres quel que soit le média



Gérer et dépanner

Accompagner et résoudre les dysfonctionnements de vos clients pour les transformer en opportunités



Fidéliser

Sécuriser votre chiffre d'affaires et faire de vos clients des ambassadeurs



Connaître vos clients

Connaitre l'avis de vos clients et mieux comprendre leurs habitudes de consommation



Aider vos équipes

Former vos équipes, auditer vos processus de Relation clients, développer vos outils



Performant



Toutes nos actions n'ont qu'un seul objectif: Performer. Qu'ils soient qualitatifs ou quantitatifs, les objectifs de nos clients sont notre point de départ.

Innovant



Nous proposons des solutions adaptées spécifiquement aux clients. Nous aimons les projets complexes car ils sont source de valeur ajoutée

Sur-Mesure



Nous aimons créer pour nos clients. Nous revendiquons notre volonté de créer des nouveaux outils, des nouvelles méthodes pour simplifier et automatiser.

Nos ENGAGEMENTS

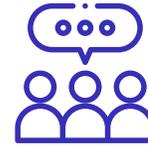


Notre ADN

L'INNOVATION AU CŒUR DE NOTRE ADN

Notre équipe IT est au cœur de notre démarche d'innovation pour nos clients et nos collaborateurs. Nous avons développé notre propre solution de téléphonie couplée à un dispositif de Business intelligence, des process back Office et Qualité.

Notre but : vous accompagner en associant innovation technologique et performance opérationnelle



DES HUMAINS PARLENT AUX HUMAINS

L'industrialisation à outrance des process et des environnements va à l'encontre du but recherché dans la Relation Clients: créer un lien de confiance.

Notre crédo, le sur-mesure à tous les niveaux. Nous adaptons notre mode de fonctionnement à nos clients.

UN VRAI PARTENAIRE DANS LE TEMPS

Une relation contractuelle client/fournisseur ?
Bien trop insuffisant !

Nos solutions sont co-construites avec nos clients pour répondre exactement à leurs besoins



DES EXPERTS À TOUS LES NIVEAUX

Issue de grandes structures en gestion de la Relation Clients ou de conseil, nos managers ont plusieurs années d'expérience.

Cela nous permet d'anticiper et de proposer des solutions innovantes pour chacun de nos clients.



**EXCELLENCE
OPÉRATIONNELLE**

Le comité exécutif



Mohamed Benyahia
Président

Diplômé de l'EM Lyon Business School en 2003, Mohamed intègre PricewaterhouseCoopers, en banque d'affaires puis a été sénior consultant chez Accenture. Il a été plus particulièrement impliqué dans des missions de stratégie de changement et d'organisation. Il s'associe à Sébastien Monnier en 2007 pour créer le premier centre d'appel Tersea à Casablanca. Il est aux commandes du groupe et accompagne sa croissance depuis sa création.



Sébastien Monnier
Directeur Associé

Diplômé de Centrale Lyon, Sébastien crée une joint venture entre Uni-technologies Sdn et Alstom puis passe plus de 7 ans chez Accenture au sein du département média, télécoms et hautes technologies. Sébastien est spécialisé dans le domaine de la stratégie et l'architecture des systèmes d'informations. Il s'associe à Mohamed Benyahia en 2007 pour créer Tersea. Sébastien est à la tête du département innovation et structure toute la partie technique du Groupe



Eric Raybaud
Directeur Général
Maroc

Diplômé de l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Brest, Eric se consacre tout d'abord à l'univers des réseaux télécoms internationaux. Il tombe par hasard dans le chaudron bouillonnant de la relation client, tout d'abord en France. Très rapidement il rejoint le développement des activités de Webhelp au Maroc avant d'initier le développement des activités de service client en Afrique subsaharienne pour Arvato-Phone Group, puis Intelcia



Mehddy Hadhiri
Directeur du développement et
de Tersea France

EM Lyon Business School 2001, Mehddy intègre pour 7 ans le cabinet de conseil Eurogroup. Il passe ensuite 7 années chez Webhelp à des fonctions de direction de sites en France et au Maroc et il a notamment dirigé la création des sites d'Agadir. Après un poste de Directeur de la Relation Clients dans le secteur de la prévoyance, il rejoint Tersea en 2016 pour mener à bien l'ouverture du site de Beauvais et s'occuper ensuite du développement Commercial du Groupe.



Lahcen Bartine
Directeur Administratif
et Financier

Diplômé en gestion des risques financiers à l'université catholique de Louvain et D.E.S.S en gestion financière et espace européen à l'université de Nancy 2, Lahcen assure pendant 3 ans la direction financière de la filiale marocaine du groupe de travaux publics portugais SOMAGUE. Il rejoint ensuite Intelcia en tant que Financial Controller puis Directeur financier. Il rejoint Tersea en 2007 en tant que DAF

TERSEA GROUPE

Quelques références clients

Service clients



Avant-vente Vente & Fidélisation



Enquête de satisfaction clients



SAV Support Technique



Secteur Automobile



BPO



Transport (Via Ouilead)



Politiques

RECRUTEMENT ET FORMATION

RSE ET VIE SUR SITE

INFRASTRUCTURES TECHNIQUES ET
RGPD



RECRUTEMENT ET FORMATION



La gestion des hommes: process de recrutement

Notre process de recrutement en entonnoir permet une sélection fine des profils sur tous les critères important pour le poste de Conseiller clients. Ce process n'est pas figé et s'adapte au niveau de complexité et aux exigences de nos clients



Réception des CV via nos actions de sourcing

Petites annonces, relations écoles, Pôle emploi, centres culturels, consulats...



Sélection sur CV

Expérience professionnelle, niveau rédactionnel, niveau culturel et d'études,



Entretien téléphonique

Niveau de langue, accent, compréhension



Épreuves de sélection écrites et orales

Compréhension fine, syntaxe, identification profil (vente, service clients, technique)



Entretien de validation avec le manager du projet

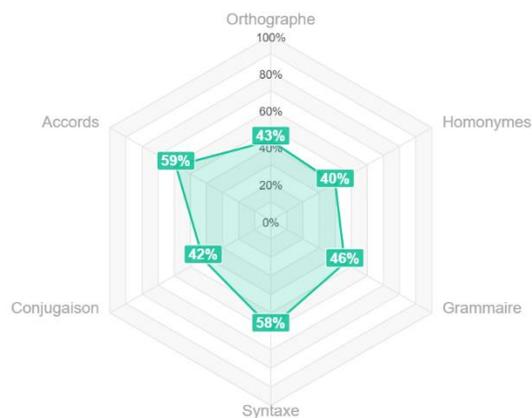
Connaissances métier, motivation

CONTRÔLE DU CASIER JUDICIAIRE ET PRISE DE RÉFÉRENCES

Qualité de l'écrit: partenariat OrthographIQ

Ton résultat à la loupe 🔍

« Mehddy, avec une note globale de 70%, **tu as un niveau solide d'employabilité vis-à-vis de l'orthographe** : tu maîtrises l'essentiel des règles de grammaire et d'orthographe et nul doute que tu ne laisses passer que peu d'erreurs dans tes écrits professionnels. Tu as néanmoins toujours une marge de progression à ta disposition pour devenir performant à l'écrit : en effet, certaines règles et exceptions de la langue française semblent encore t'échapper, mais plus pour longtemps »



Tersea a mis en place un partenariat avec OrthographIQ, start-up spécialisée dans l'accompagnement orthographique en ligne des entreprises

- ★ Cette solution en ligne propose des cours quotidiens de 8mn orientés rédaction professionnelle.
- ★ Chaque cours traite un point particulier identifié comme faiblesse lors du test initial.
- ★ Le collaborateur et son manager ont la possibilité de faire un suivi en ligne des progrès réalisés.

Les services d'OrthographIQ sont utilisés pour:

- Les tests de recrutement à l'entrée
- L'accompagnement quotidien sur des cycles de 3 à 6 mois sur les points à travailler

Le parcours d'intégration des conseillers



Focus Formation d'intégration

		OBJECTIFS PÉDAGOGIQUE	THEME	MÉTHODES PÉDAGOGIQUES
JOUR 1	Environnement Economique	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance du groupe Tersea et son organisation Connaissance de l'environnement du client (groupe et métiers) 	<ul style="list-style-type: none"> Historique & valeurs Groupe Clients Organigramme/ Organisation projet Environnement Secteur 	<ul style="list-style-type: none"> Exposé Tour de table Exposé Tour de table
	Mission du conseiller	<ul style="list-style-type: none"> Etre centré sur la satisfaction et l'enchantement client. Comprendre les enjeux d'une communication non verbale sur la qualité d'un service rendu Etre capable de bien articuler pour une meilleure articulation 	<ul style="list-style-type: none"> Atelier de production : Affiche Espace de communication S'entraîner et se détendre avant un appel 	<ul style="list-style-type: none"> Exercice de créativité Exercice de créativité, exposé Exercice d'élocution, exposé, tour de table
	JOUR 2	Techniques téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> Être capable de bien prononcer pour une meilleure communication Être capable d'adapter son débit aux différents types de profils client Activer les représentations des participants en les mobilisant sur les attendus de la relation client Réagir à l'écoute d'enregistrements et identifier les principales techniques à mettre en œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> Atelier Débit Atelier prononciation La Relation Clients Préambule sur les étapes d'un appel réussi
Découverte		<ul style="list-style-type: none"> Comprendre et s'approprier la méthode PII Identifier et appliquer les techniques de questionnement et reformulation Intégrer la méthode WP Repérer les critères/outils de mesure de la satisfaction clients 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation, identification, implication Entonnoir de la découverte et écoute active Verrouiller, vérifier et personnaliser S'adapter à son client et les bonnes habitudes 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en situation, question à poser au groupe Enregistrement d'appels et question à poser au groupe Exposé
J 3	Fun @ Work	<ul style="list-style-type: none"> Fun Day en groupe (parc d'attraction, pique-nique, plage, bowling..) 		



RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ÉCONOMIQUE

VIE DES SITES



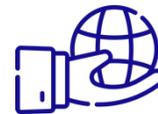
Responsabilité Sociétale et environnementale

Responsabilité Economique

Nous bannissons toute inégalité salariale liée au genre
Nous mettons en place des actions d'accompagnements d'acteurs solidaires régionaux..

Responsabilité Sociale

Nos collaborateurs des espaces de travail conviviaux et reposants.
Nous bannissons toute discrimination et luttons contre le harcèlement de façon active.
Nous mettons en place des actions de bénévolat tout au long de l'année



Responsabilité Sociétale et Environnementale

Responsabilité Civique

Nous recrutons des personnes exclues du marché du travail,
Nous facilitons les prêts à nos collaborateurs en difficulté et mettons en place des actions solidaires impliquant nos équipes...

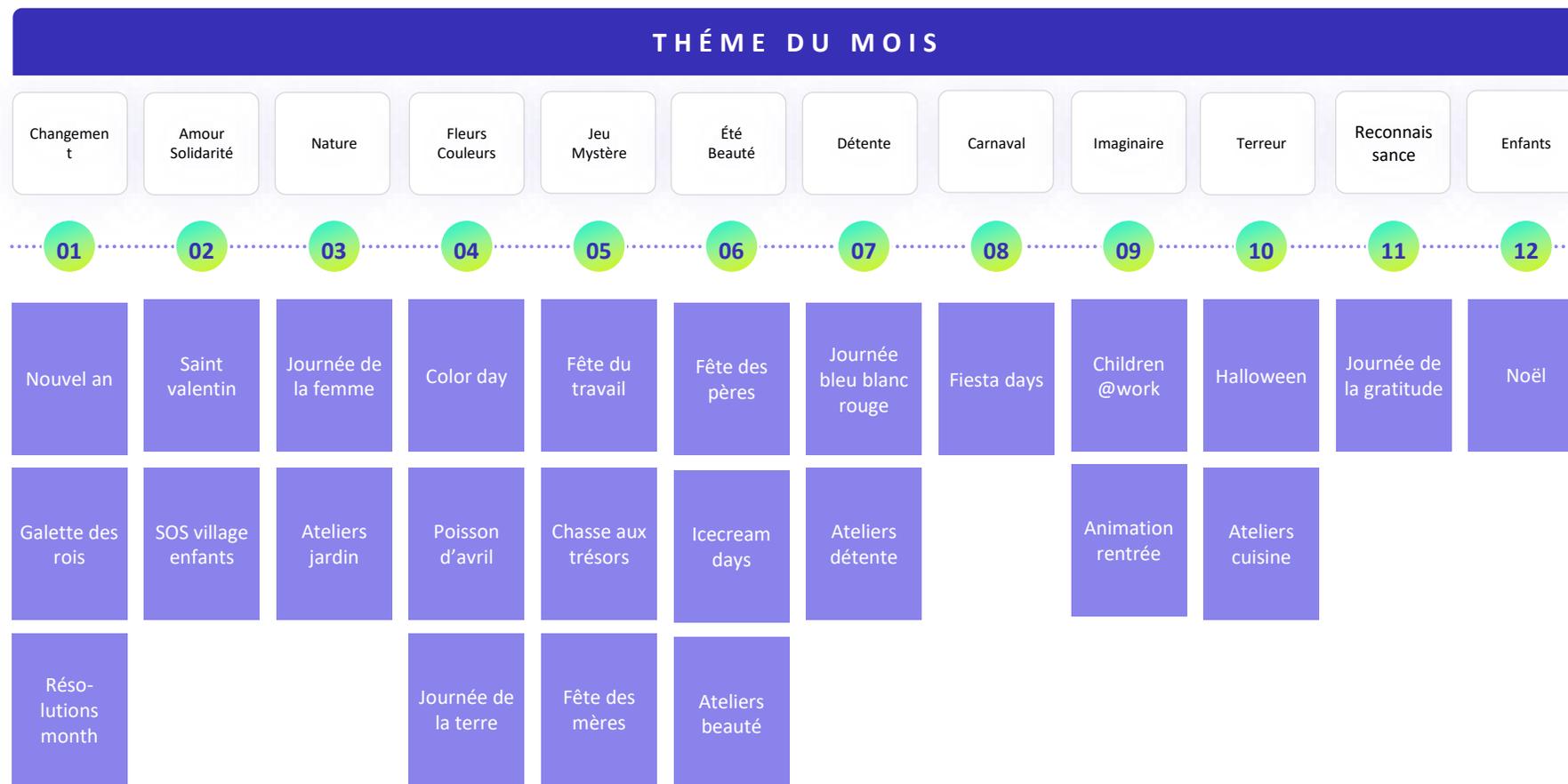
Responsabilité Environnementale

Nous utilisons une énergie propre dans la mesure du possible
Nous mettons en place un panel d'actions afin de réduire notre empreinte environnementale par des gestes de tous les jours (recyclage, ménage avec produits non nocifs...)

POLITIQUE SOCIALE & VIE DES SITES

Calendriers non exhaustif des animations Groupe

A toutes nos animations spécifiques à chaque projet, nous proposons à l'ensemble de nos sites du Groupe un programme d'animations annuel destiné à maintenir l'esprit fun@work et à développer le sentiment d'appartenance



POLITIQUE SOCIALE & VIE DES SITES

Exemples d'actions solidaires menées par nos collaborateurs

En parallèle des actions « fun » nous encourageons nos collaborateurs à s'impliquer dans des actions à but solidaires ou humanitaires



COLLECTE DE JOUETS



NOËL POUR LES ENFANTS



DON DU SANG



SECOURISME



COLLECTE ALIMENTAIRE

Nos conditions de travail

CONVIVIALITÉ



- Espaces de travail sans séparations entre les collaborateurs pour stimuler les échanges
- Venue sur site d'un masseur une fois par mois
- Petit déjeuner offert aux collaborateurs chaque lundi
- Aménagement de l'espace de pause pour n maximum de détente (TV, console de jeux, canapés...)
- Plantes vertes dans les espaces de travail et les espaces de pause
- Systématisation d'une journée fun avant intégration en production pour créer de la cohésion (eurodisney, plage, karting...)

ELEMENTS RH

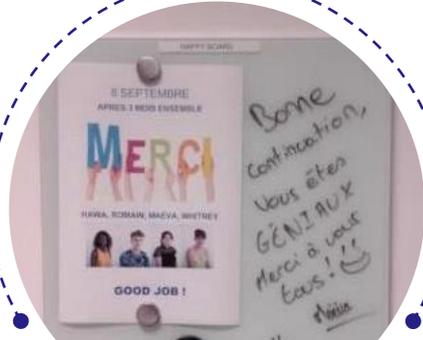


- Un parcours de formation dédié à chaque fonction. Ex. pour le Conseiller : 1 mois de formation d'intégration / 6 mois de formation de confirmation / 1 an de formation d'expertise)
- Au moins 6% du temps annuel du conseiller est consacré à de la formation
- Un salaire variable motivant (enveloppe de 275€/mois vs 150€ en moyenne sur notre marché) et basé sur des objectifs partagés et atteignables

Exemples d'animations fidélisantes



Petits dejeuners du lundi



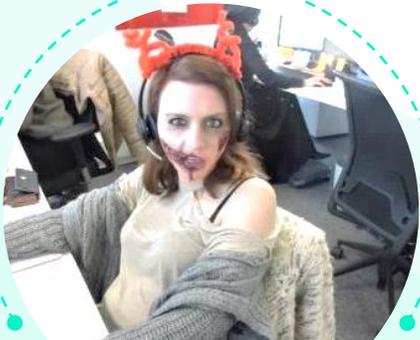
Le happy board



Arbre de noel



Galette des rois



Halloween



Raclette party



Healthy days



INFRASTRUCTURES TECHNIQUES

RGPD



Organisation de nos services techniques

Notre équipe technique de plus de 20 personnes est organisée par domaine de compétence et criticité des demandes

Elaraby ARKNI – Directeur IT Groupe

Expériences en centres de contacts

- Responsable informatique Tersea Groupe
- Responsable technique "Impact Système"

Compétences

- Gestion projet
- Administration système et réseaux/ Téléphonie
- Architecture technique/ Sécurité informatique

Mathieu CHARTIER - Resp. Sécurité Gpe & IT BVS

Expériences en centres de contacts

- Administrateur systèmes et réseaux (TERSEA)
- Administrateur systèmes et réseaux (NTI solutions)

Compétences

- Gestion du stress / Polyvalence
- Gestion de projet
- Administration systèmes et réseaux

Abderrahim BELHABRA – Resp. équipe Support N1 & N2

Expériences en centres de contacts

- Responsable support Tersea Groupe

Compétences

- Sécurité informatique / Administration des systèmes
- Gestion d'équipe
- Développement informatique

Rachid BENLAHCEN – Resp. équipe Support N3 & Dev.

Expériences en centres de contacts

- Développeur senior Tersea Groupe

Compétences

- Développement informatique / innovation
- Gestion projet
- Sécurité informatique

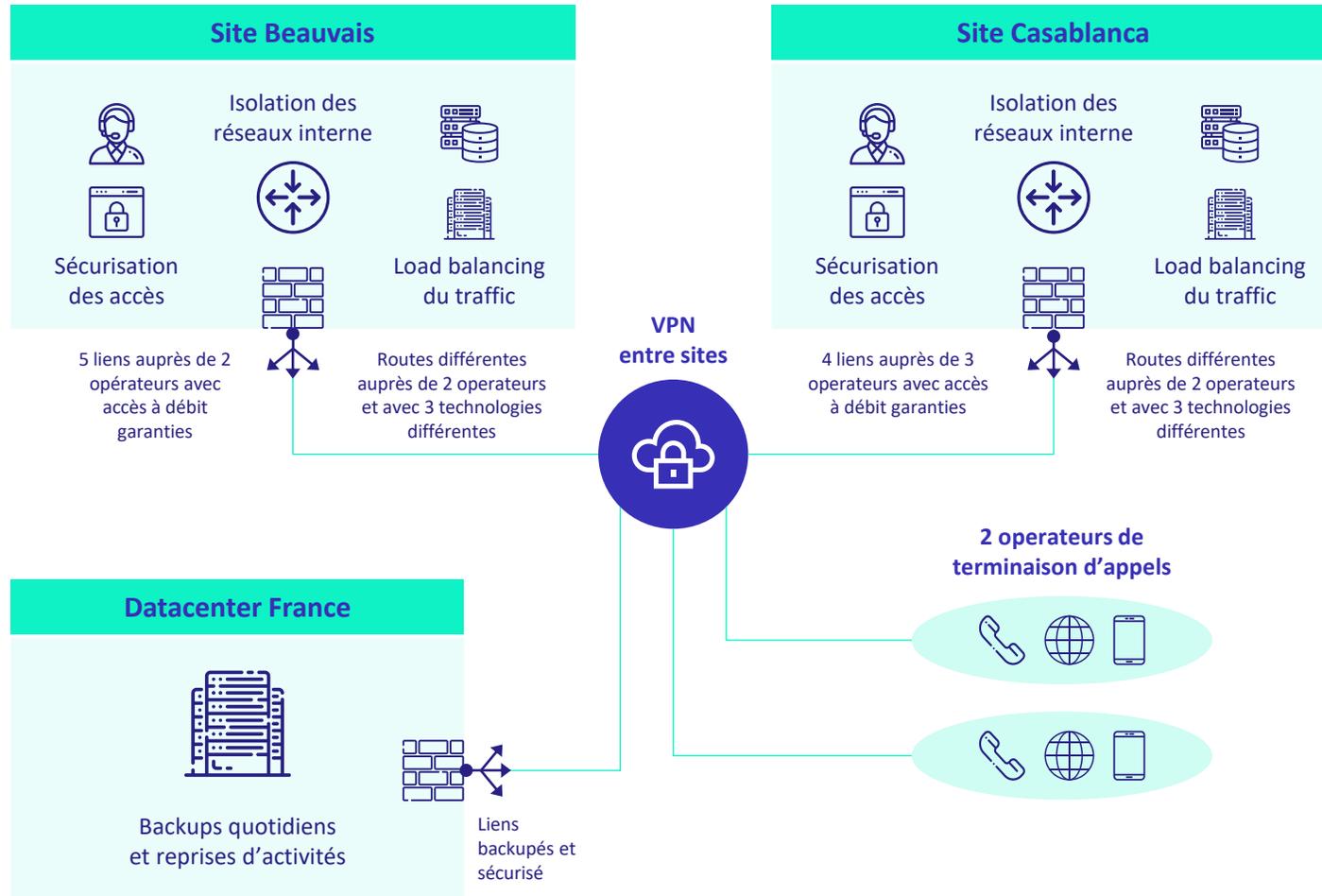
Focus support technique

Tersea a choisi de suivre et analyser son support technique avec l'outil Zendesk

Etapes de gestion d'un incident technique

1. Ouverture d'un ticket pour signaler l'incident
2. Enregistrement du ticket sur l'outil de gestion de ticket (Zendesk)
3. Une fois que le ticket est validé, un mail est automatiquement envoyé au client donneur d'ordre contenant le détail de l'incident
4. Analyse de l'incident par les équipes techniques
5. Résolution de l'incident
6. Archivage de l'incident et post analyse pour proposer des améliorations
7. CR de résolution de l'incident contenant tous les détails techniques et fonctionnels
8. Processus d'améliorations

Engagements de stabilité

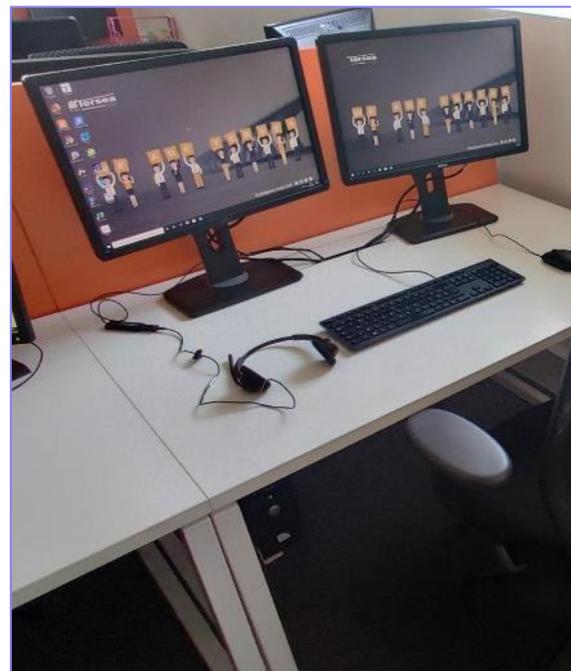


- Tous nos liens internet sont multiples redondés.
- Les réseaux voix/data sont séparés via des load balancers.
- Nous veillons constamment à équilibrer nos charges de connexion nous permettant d'assurer un taux de disponibilité de nos infrastructures au dessus de 99,7%
- Nos infrastructures sont sécurisées au niveau informatique (filtrage web, anti-spam, antivirus, anti-intrusion) et physiques (contrôle d'accès par empreintes digitales ou badges, vidéosurveillance, détection incendie, onduleurs...)
- La communication avec les applicatifs de nos clients en France est établie soit par lien VPN site-to-site ultra sécurisé ou par client serveur.

Caractéristiques techniques des postes de travail



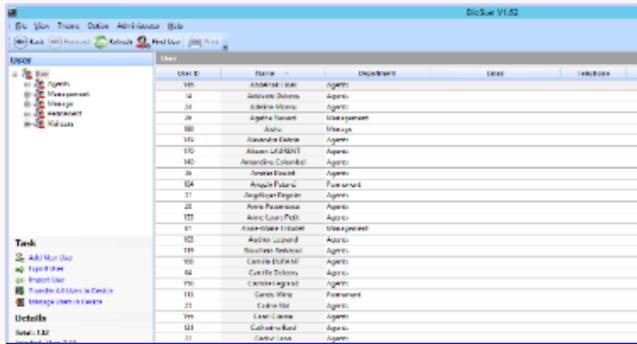
- ★ DELL Optiplex760/780/7010
- ★ Processeur minimum Intel Core i5 (2,5 hz)
- ★ 8 Go de RAM
- ★ SSD de 120 à 240 Go
- ★ Chipset graphique
- ★ Windows 10
- ★ 2 écrans 21 pouces par agent avec une résolution de 1440x900
- ★ Navigateur Google Chrome/Firefox
- ★ Antivirus Kaspersky Endpoint Security Cloud
- ★ Firewall géré par GPO Active Directory
- ★ 2 port USB 2.0 minimum en façade
- ★ Softphone (tCall)
- ★ Casque PlantronicsEncoreProHW520



INFRASTRUCTURES TECHNIQUES

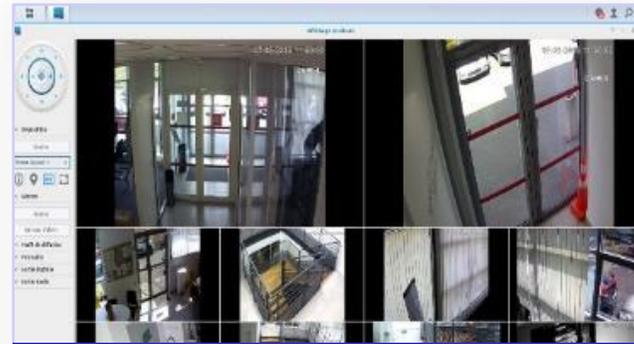
Sécurité de l'information & physique

Tersea a mis en place une politique de sécurité réseau et de contrôle d'accès sur ses centres comme suit :



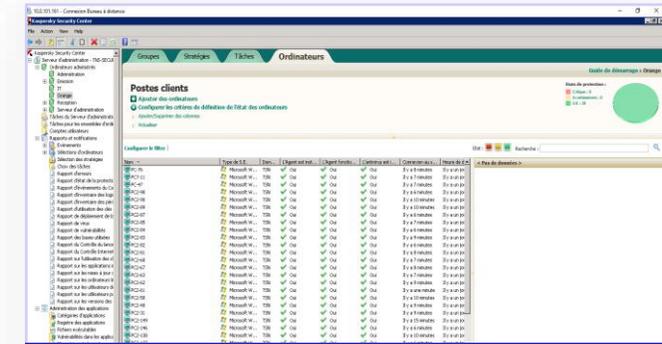
The screenshot shows a user management interface with a table of users. The table has columns for 'ID', 'Nom', 'Prénom', 'Email', and 'Rôle'. The roles listed include 'Agente', 'Technicien', 'Administrateur', and 'Superviseur'. Below the table, there are sections for 'Tâches' and 'Détails'.

Contrôle d'accès



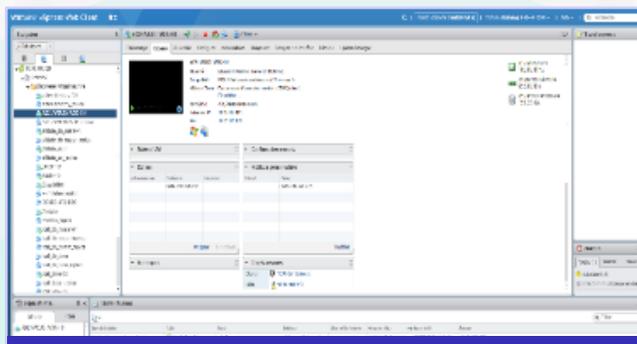
The screenshot displays a video surveillance dashboard with a central large camera feed and several smaller feeds below it. The interface includes a navigation pane on the left and a control panel at the bottom.

Vidéo surveillance



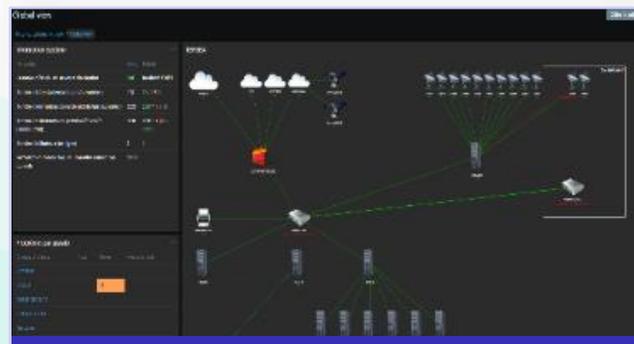
The screenshot shows the Kaspersky Security Center interface. It features a tree view on the left for navigation and a main area displaying a list of installed applications. The list includes columns for application name, version, and status.

Antivirus Kaspersky



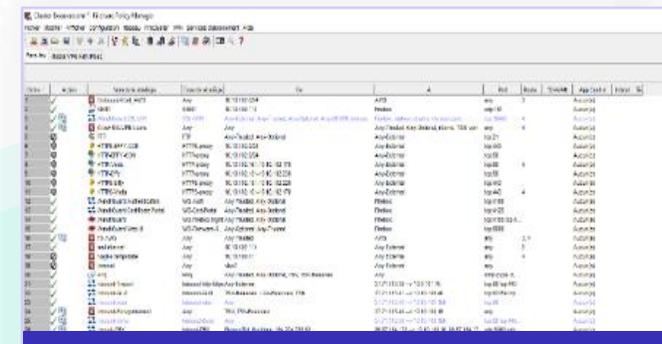
The screenshot shows a virtualized infrastructure management interface. It features a central dashboard with various charts and graphs, and a detailed view of a virtual machine on the right side.

Infrastructure virtualisée



The screenshot displays a network supervision interface with a central network topology diagram. The diagram shows various network devices and their connections. The interface includes a navigation pane on the left and a control panel at the bottom.

Supervision réseau



The screenshot shows the WatchGuard Firewall interface. It features a table of firewall rules with columns for rule name, action, and status. The interface includes a navigation pane on the left and a control panel at the bottom.

Firewall WatchGuard

Nos engagements concernant la sécurité des données

Echange de flux, stockage, purge des données :

- Echange des flux de données via des canaux sécurisés (SFTP, Webservice, VPN)
- Stockage des données sur des instances S3 hébergés en France avec chiffrement des données
- Anonymisation des données
- Mise en place d'une stratégie de purge des données qui ne sont plus exploitables
- Politique de protection contre le risque de vol des données lors des opérations de maintenance

Protection contre le vol/ fuite des données :

- Politique de protection contre le risque de vol des données par un interne malveillant
- Politique de classification des informations
- Politique de détection de la fuite des données personnelles
- Organisation des comités de sécurité interne et externe
- Sécurité de la messagerie
- Formation sur la sécurité informatique pour l'ensemble des employés et intervenants

Charte de confidentialité

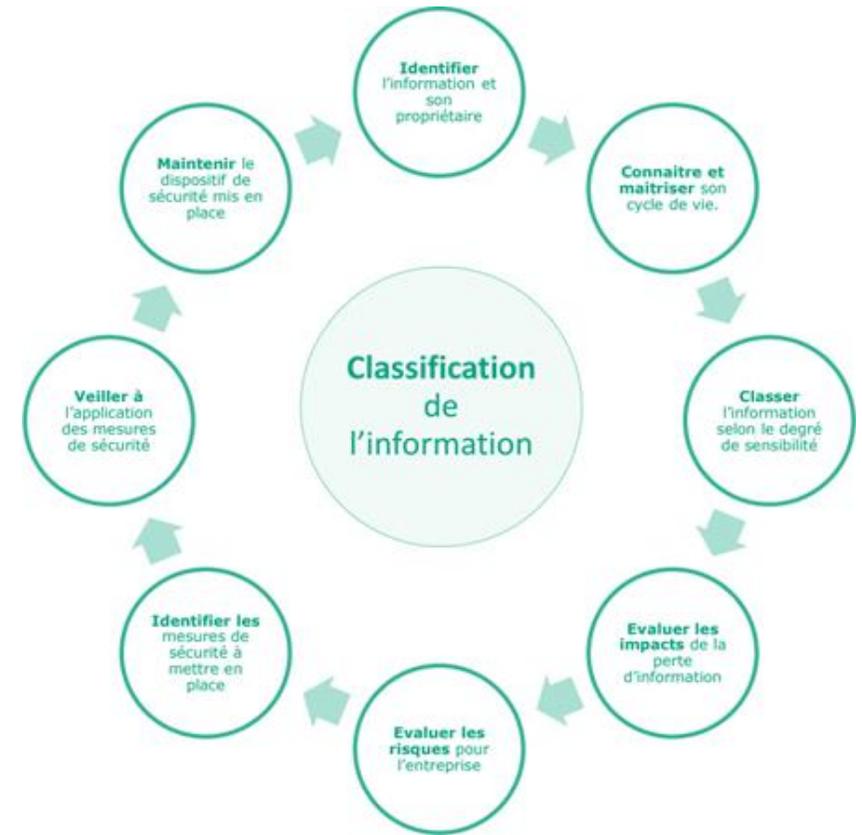
- Signature des engagements de confidentialité des données
- Charte signée par l'ensemble des employés et intervenants

Mise en place d'une politique de gestion des droits d'accès et des habilitations

- Mise en place des serveurs de log pour logger et tracer toutes les opérations de toute la chaîne de traitement des données

Cloisonnement des projets :

- Séparation physique (cloisonnement / contrôle d'accès)
- Séparation logique (Infra système et réseaux, vlan)



INFRASTRUCTURES TECHNIQUES

Focus RGPD

Pour rappel, La RGPD impose un certain nombre d'obligations et de précautions afin de respecter la confidentialité et la sécurité des données personnelles. Tersea a dès le lancement de cette norme mis en place les actions nécessaires pour être en conformité.

1

Premiers pas

Après le lancement du RGPD le 25 Mai 2018, il a fallu prendre le temps d'appréhender les aspects techniques et leurs impacts :

- Analyser et comprendre les documentations mises à notre disposition par la CNIL.
- Cristalliser notre vision à travers nos échanges lors des différentes instances avec nos prestigieux Clients.
 - Mettre en place notre propre référentiel, perfectible, qui doit nous guider vers la conformité.

2

Sensibilisation des collaborateurs

La sensibilisation des collaborateurs est un point crucial :

- Formation : les collaborateurs sont formés en formation initiale et en formation continue. Les managers assistent à des instances de sensibilisation.
- Documentation : Une liste de documents ont été mis à la vue des collaborateurs afin de rappeler les bonnes pratiques de sécurisation des données et de répondre aux questions courantes.
- Responsabilisation : Les clauses spécifiques RGPD ont été incluses dans les contrats de travaux. La charte informatique a été jointe au règlement intérieur.
- Suivi / Contrôle : mise à jour semestrielle de la procédure de sensibilisation, diffusion de mails, passation de quiz.

3

L'équipe

Les représentants ayant pour responsabilité d'être les garants du bon fonctionnement des processus :

- Elaraby ARKNI : la sécurité des systèmes d'informations et Data Protection Officer.
- Mehdi EL BIOUS : protection des données à caractère personnel.
- Elaraby ARKNI : la gestion des risques ou de la qualité.
- Amina FDALI : la gestion de la communication.
- L'Equipe technique apporte également son soutien organisationnel ou technique

4

Identification des données

Un registre est tenu pour chaque sous activité retraçant les éléments de traitement. (Mise à jour annuellement au minimum) :

- Le nom du logiciel ou de l'application.
- Le domaine.
- L'activité.
- La finalité.
- Les catégorie de personnes concernée
- Les données traitées.
- La durée de conservation des données.
- Le transfert de données hors UE.
- Les catégories de destinataires.
- Les mesures de sécurité.

5

Stockage des données

Les données clients sont stockées exclusivement sur nos serveurs situés en France et sont facilement accessibles à notre client donneur d'ordres.

- Les délais de conservation des données sont fixés en accord avec nos clients donneurs d'ordres.
- Les enregistrements sont mis à disposition du client final et nous tenons compte de son éventuel refus d'être enregistré.
- Les enregistrements sont exclusivement utilisés pour évaluer, améliorer et suivre les réclamations
- Nous ne conservons les enregistrement qu'entre 1 et 3 mois. Ce délai est modifiable en fonction de la criticité du projet et des obligations légales (projet bancaire etc...)

6

Gestion des incidents

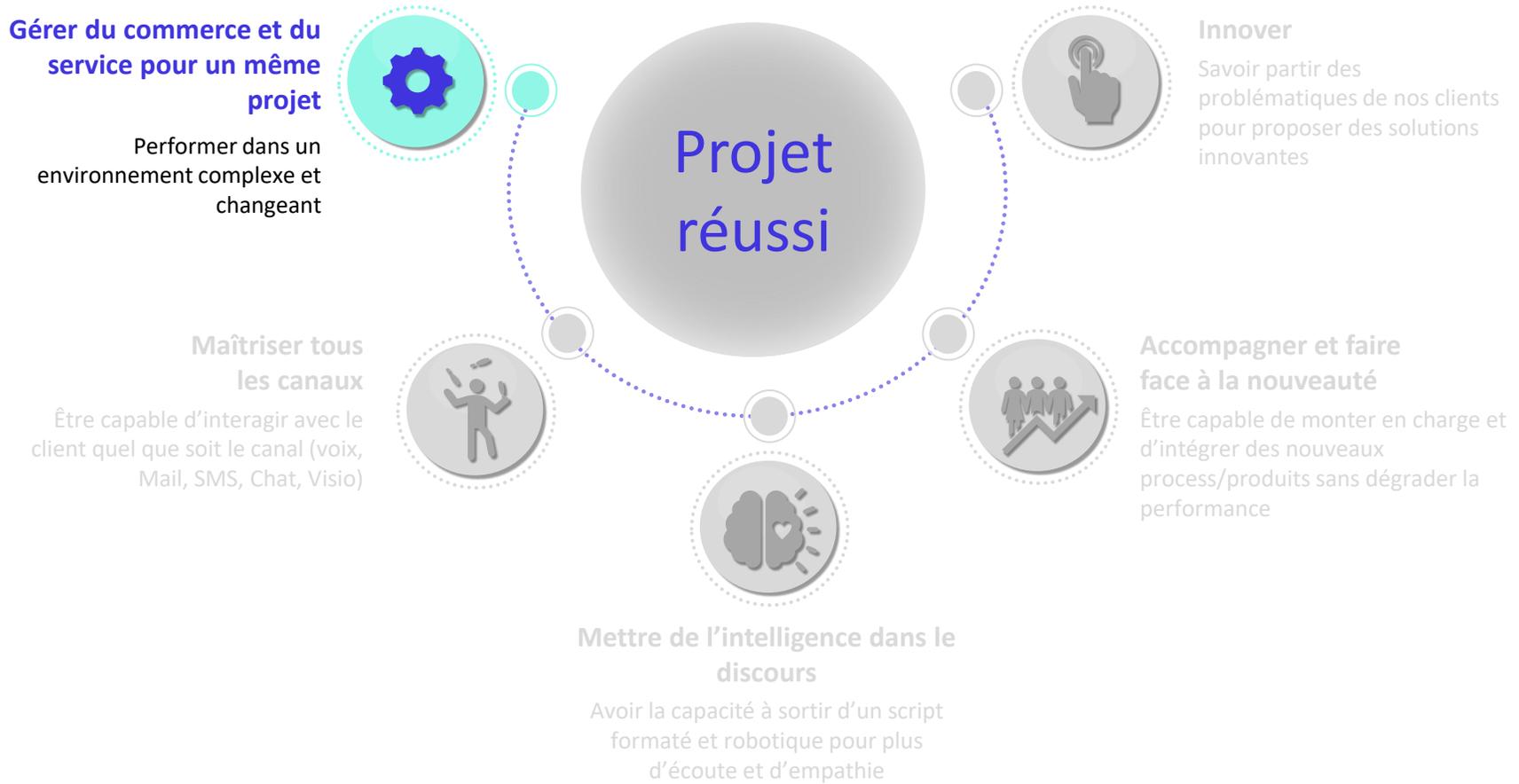
Une procédure a été mise en place décrivant toutes les étapes opérationnelles à suivre afin de gérer un incident de sécurité :

- Définitions.
 - Représentants.
 - Parties prenantes.
 - Catégories d'incidents
 - Processus de traitement d'incidents.
- Une procédure de signalement de violation de données a été conçu accompagnée du formulaire de notification :
- Définitions
 - Processus de signalisation de violation de données.
 - Formulaire à renseigner pour signalisation de violation de données.



VOTRE
BESOIN

BUSINESS CASES ET CONVICTIONS



Savoir gérer du commerce et du service pour un même projet

						
Acquisition Entrante	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acquisition sortante	✓		✓	✓	✓	✓
Fidélisation/ Rétention	✓		✓	✓		✓
Service client	✓		✓	✓		✓
Service Après-vente		✓		✓		
Satisfaction clients	✓	✓		✓	✓	✓

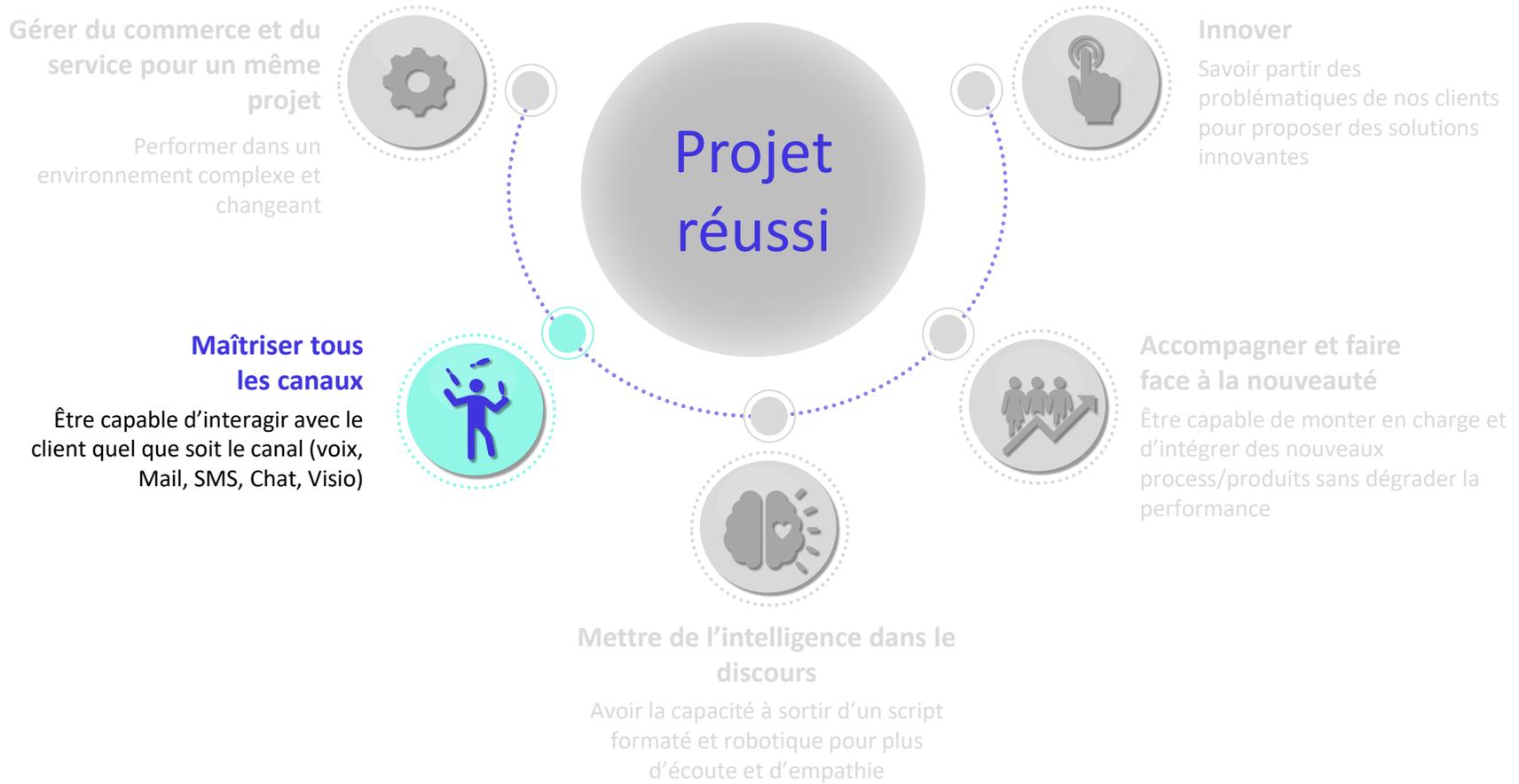
Business cases et expertises

Savoir gérer du commerce et du service pour un même projet



Tersea intervient sur tout le parcours client pour LSA courtage. Les gammes de produits concernées sont l'auto, la MRH et le scolaire. Nous effectuons également des actions de rebond commercial en cross-selling

	 Souscription /Acquisition clients 30 ETP	 Relance des leads partenaires 20 ETP	 Service clients 23 ETP	 BPO 15 ETP	 Mesure de la satisfaction clients
ACTIVITÉS	<ul style="list-style-type: none"> Acquisition/ souscription Client en appels entrants Welcome Calls (appels sortants) 	<ul style="list-style-type: none"> Relance des leads clients et partenaires – Comparateurs) en appels sortants 	<ul style="list-style-type: none"> Service Clients direct et partenaire: Transfert vers N2 (Devis et Avenant) 35% Vente rebond sur Auto et MRH Démarche de Rétention Gestion de sinistres 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi et gestion du Back Office Numérisation et OCR à partir de photos de smartphone 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse des verbatims clients (captation de données web)
POINTS FORTS	<ul style="list-style-type: none"> Expertise métier reconnue 	<ul style="list-style-type: none"> Scoring temps réel de fiches entrantes Développement de la multi compétence 	<ul style="list-style-type: none"> Niveau d'expertise élevé Capacité élevée à identifier les opportunités pour proposer des offres complémentaires Co-construction des supports qualité 	<ul style="list-style-type: none"> Développement d'une solutions OCR intelligente avec Google Création d'un outil de capture de documents via smartphone 	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un outil sur mesure de data discovery Analyse de sentiment des verbatims clients
	QS 89% Tx transfo: 98% R/O	QS 89% Tx transfo: 98% R/O	QS 89% Tx transfo: 98% R/O	QS 89% Tx transfo: 98% R/O	



BUSINESS CASES ET CONVICTIONS

Quelques exemples de références multicanales

	LSA	Auchan	SAV	RENAULT	GRUPE IDENTICAR FAIRE LA ROUTE ENSEMBLE	Direct Assurance	Effy	Habitatpresio	Electrolux	invicta
Téléphone entrant	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Téléphone sortant	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
E-mail	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SMS			✓	✓	✓		✓	✓		
Chat		✓			✓					
Visio	✓	✓	✓			✓			✓	✓
Réseaux Sociaux		✓					✓			

Savoir interagir sur tous les canaux

CANAL DE TRAITEMENT	KPI EFFICACITÉ	FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS	POINTS DE VIGILANCE
Téléphone entrant	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de service Service Level Agreement 	<p>Conseillers et encadrants multi-compétents et mutualisé entre les activités synchrones et asynchrones pour plus de flexibilité</p> <p>-Distinguer les tâches simples des tâches compliquées afin de faire face à des variations de flux non prévues en spécialisant les tâches par niveau de compétence</p> <p>Pilotage temps réel: culture du temps réel et des priorités via la présence d'une vigie</p> <p>Objectifs réalistes et en lien avec les SLA souhaités: plus le SLA est élevé plus la disponibilité acceptable est importante</p> <p>des outils adéquats qui donnent une vision globale et facilitent la prise de décision quant au pilotage des équipes</p>	<p>Ne pas sous-estimer la difficulté à trouver des ressources sachant aussi bien écrire que parler. La qualité du bassin d'emploi est primordiale</p> <p>Ne pas se laisser envahir par l'urgence du temps réel et savoir remettre en cause son dimensionnement ou sa planification pour mieux coller à la réalité du terrain</p> <p>Ne pas considérer la multi-compétence comme un acquis mais savoir valoriser les équipes multicanales via un effort de formation supplémentaire et un modèle de prime plus avantageux.</p>
Téléphone sortant	<ul style="list-style-type: none"> Taux de joignabilité Taux de Contacts Argus 		
E-mail	<ul style="list-style-type: none"> Délai de traitement 		
SMS	<ul style="list-style-type: none"> Délai de réponse 		
Chat	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de chats instantanés Délai de réponse 		
Visio	<ul style="list-style-type: none"> Taux de once and done 		
Réseaux Sociaux	<ul style="list-style-type: none"> Délai de réponse 		



BUSINESS CASES ET CONVICTIONS

Mettre de l'intelligence dans le discours

Tersea a élaboré et mis en place des actions et programmes visant à apporter de la valeur auprès de ses clients dans l'approche et le discours commercial. Les indicateurs de performance sont les mêmes avec une autre interprétation

Exemples de démarches innovantes mises en place pour 2 de nos clients:

La « AUCHAN TOUCH »

Accueil personnalisé à chaque appel

Prise en compte des contraintes clients et liberté pour sortir du cadre afin d'humaniser davantage l'échange

Symétrie des attentions

Prendre soin des conseillers clients comme des clients

Simplicité des processus clients

Prendre soin de chaque appels comme s'il était unique (même engagement en caisse comme au tel)

Atteindre l'excellence opérationnelle

Ecouter et transmettre l'envie de revenir en hyper, au tel ou au Drive. Une implication et une envie sans faille du conseiller clients

« CLUB IDENTICAR A VOTRE ECOUTE »

Appropriation et personnalisation du discours

Apporter une touche personnelle dans l'échange. Prime à la proximité. Esprit « club ».

1 appel = 1solution

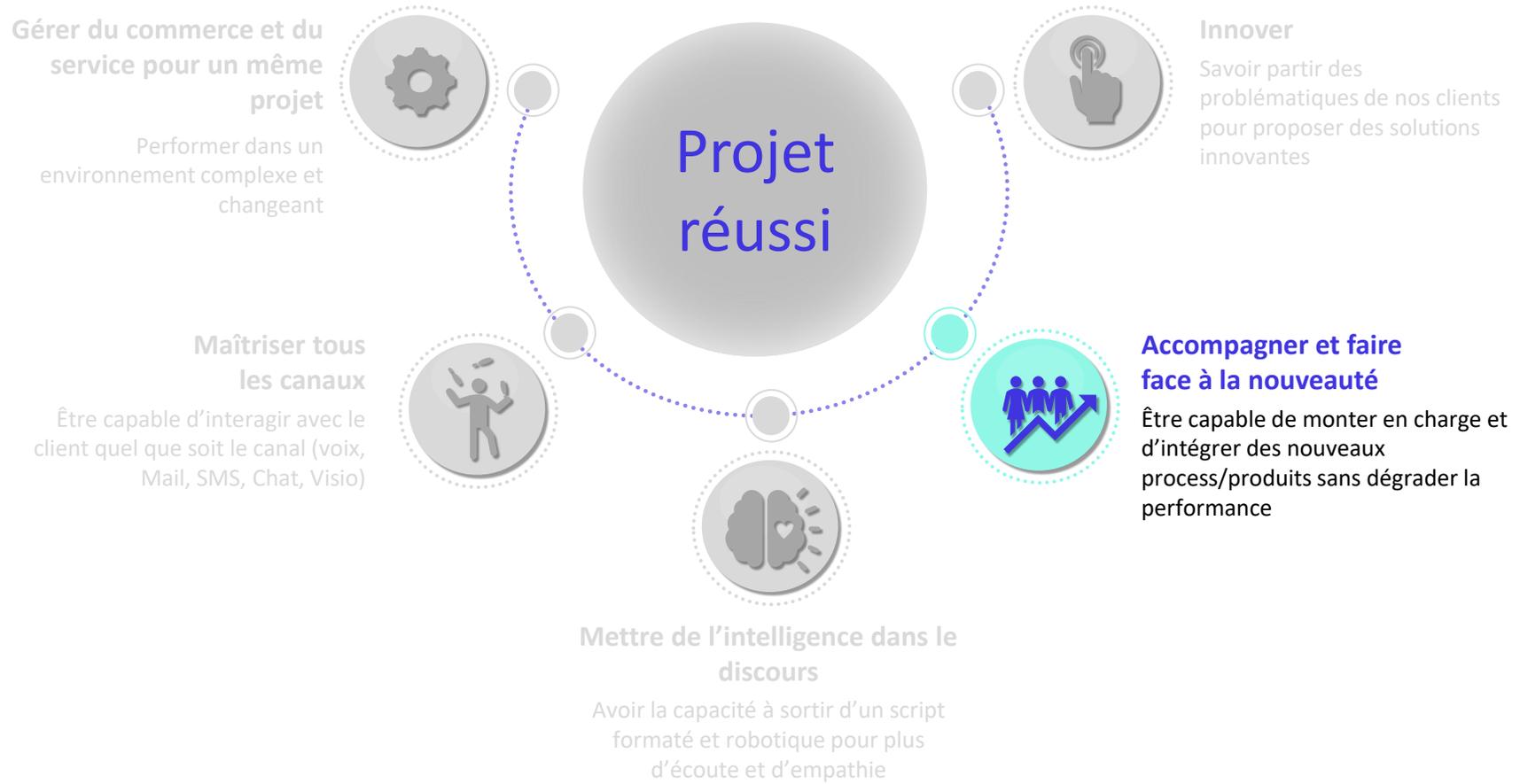
Le CC répond à toutes les demandes du clients qu'elles concernent identicar ou pas. Pas de contrainte de DMT ou de productivité. Uniquement de la qualité.

Bien-être au travail

Espace de travail très confortable, autonomie dans l'organisation (pauses, planification...)

Autonomie dans son poste de travail

Participation à des projets à la carte et formation sur différents modules laissant une plus grande place à la décision



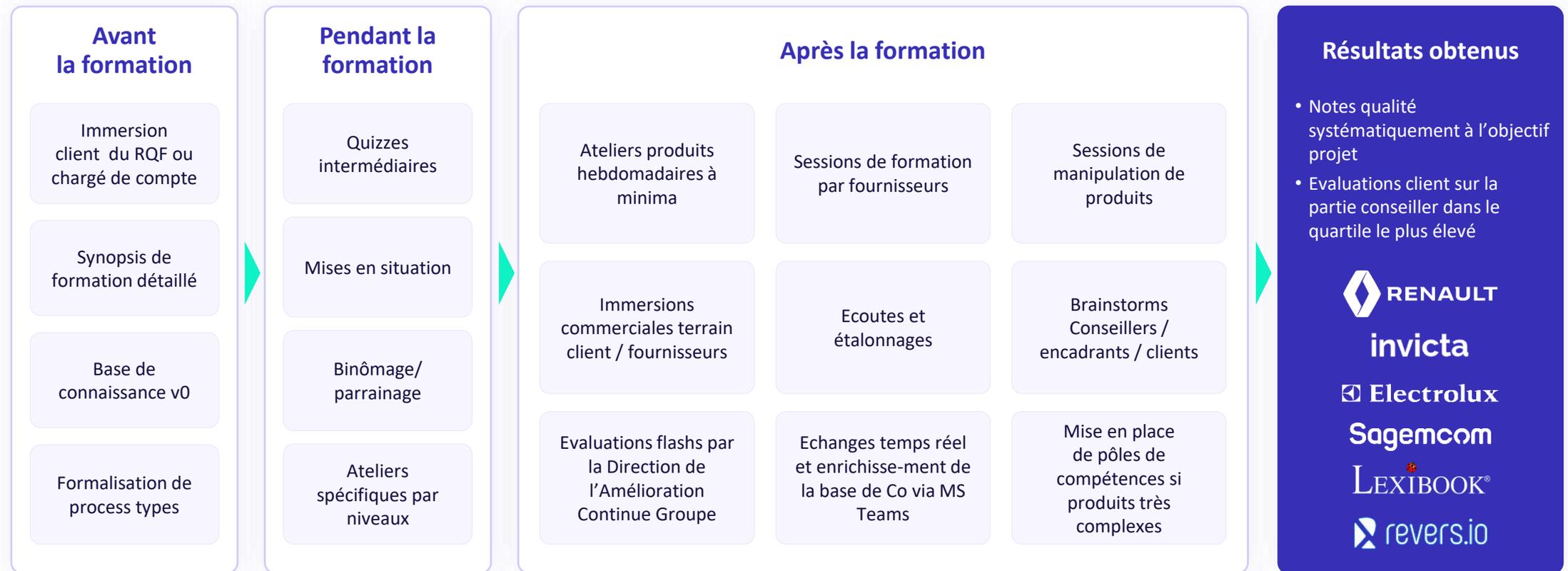
Accompagner et faire face à la nouveauté



BUSINESS CASES & CONVICTIONS

Former et maintenir la compétence sur des produits techniques ou complexes

Dans le cadre de commercialisation ou dépannages de produits complexes et techniques tels que des automobiles, des prestations liées à l'habitation, de l'électroménager, nous avons dû adapter notre dispositif de formation et d'accompagnement

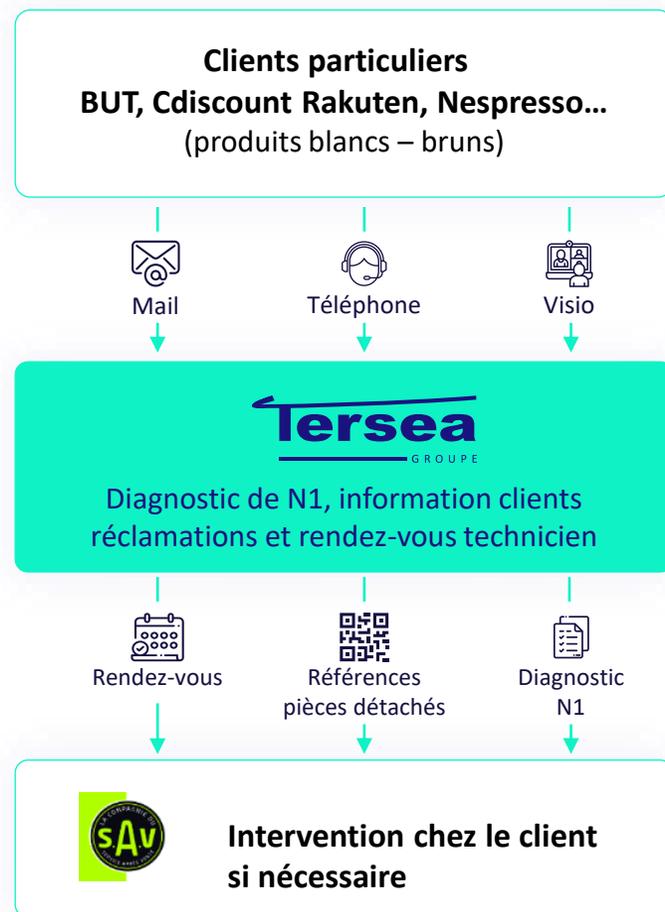


BUSINESS CASES & CONVICTIONS

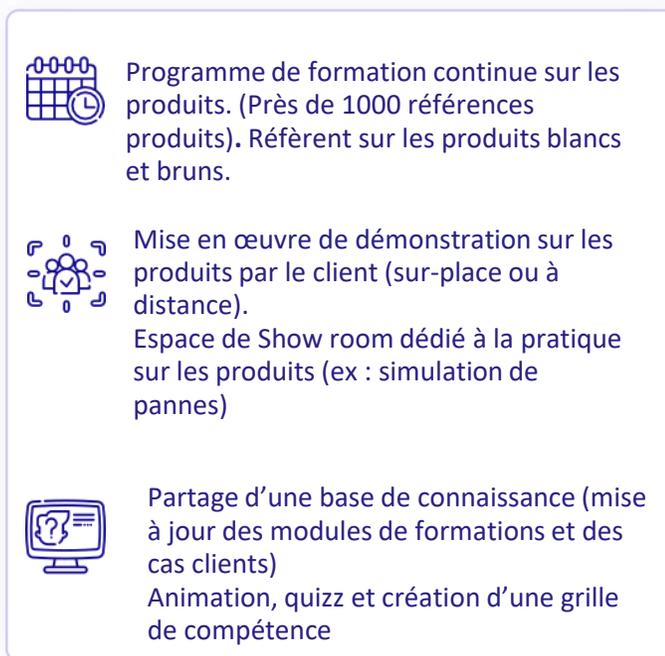
Accompagner et faire face à la nouveauté

Le cas spécifique du dépannage SAV nécessite une connaissance pointue de produits techniques en constante évolution. Nous avons mis en place un dispositif de formation nous permettant de dépasser les standards du marché (O&D marché: 10%)

ORGANISATION DU SUPPORT

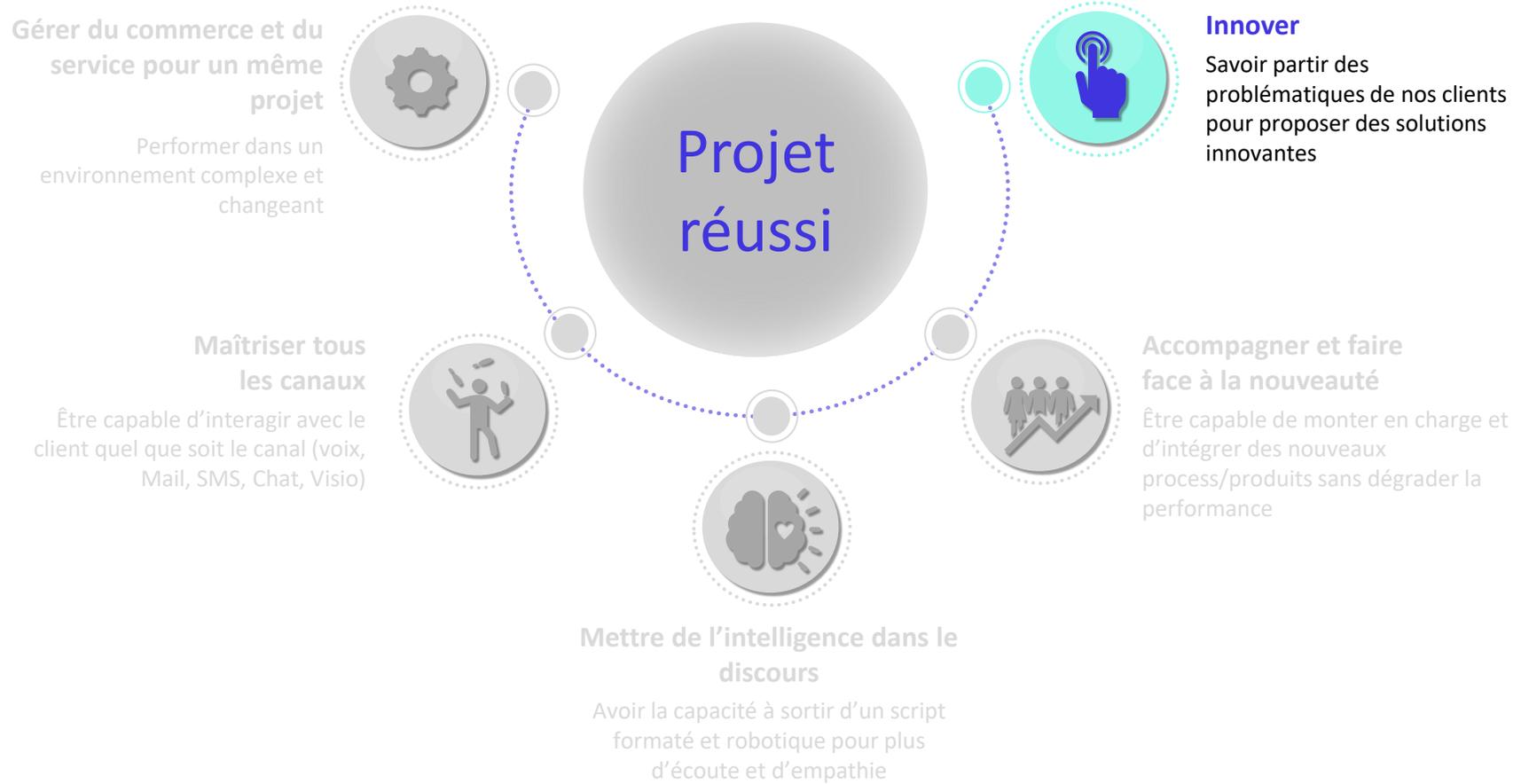


ACTIONS MENEES



RESULTATS OBTENUS





Innovater: Panorama des outils créés par Tersea

TCALL

Solution de téléphonie Propriétaire

- Prédicatif intelligent, supervision à 360°, Callback.
- 100% Web s'intégrant avec tous les outils du marché (Zendesk, Salesforce...)

LABFEEDBACK

Mesure de la satisfaction client multicanale

- Intégration à tous les points de contact client
- Indicateurs clés (NPS..) et analyse de sentiment des verbatims

OUILEAD

Traitement de leads et demandes clients

- Suivi des demandes de bout en bout quel que soit le canal
- 100% web , téléphonie intégrée.

EASYCAPT

Système de visio flash et captation de données images/son/vidéo

- Visio chat activable en live sans installation préalable
- Outil performant de diagnostic temps réel

I.OCR

Gestion de back office intelligent

- Analyse intelligente de documents pour limiter l'intervention humaine dans les traitements back office

INTRANET RH

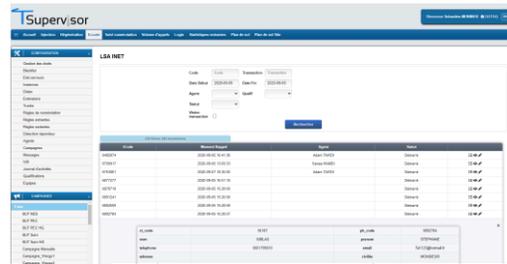
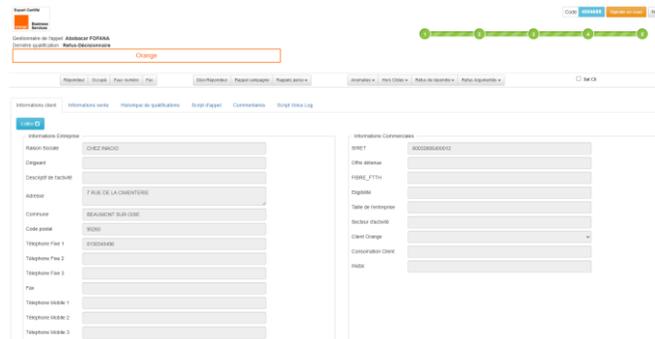
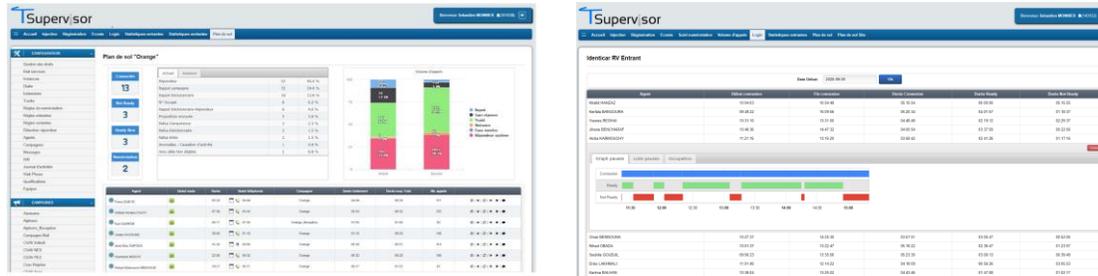
Planification et suivi des temps

- Intégralité des données RH de nos collaborateurs
- Planification et suivi de la présence automatisés
- Bilans opérationnels mensuels en ligne



TCALL

Solution de téléphonie ouverte et sur mesure



Solution de gestion des appels téléphoniques étendue aux traitements des différentes tâches Front et Back Office de relation client.

Spécificités

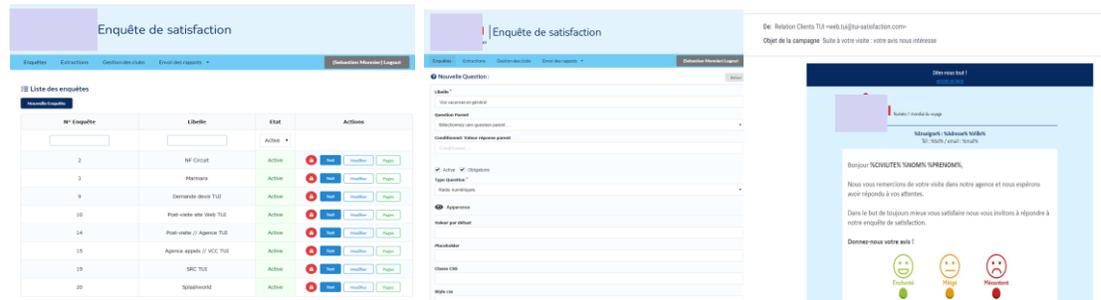
- ★ Accessibilité immédiate via un simple navigateur que ce soit pour le traitement des tâches ou la supervision.
- ★ Prise en charge native de toutes les fonctionnalités de gestion des appels téléphoniques d'un centre de relation client (SVI, routage des appels par compétence, scripting, supervision temps réel, écoutes à chaud, gestion des enregistrements...)
- ★ Capacité de mutualisation aussi bien des tâches de Back que de Front Office (voix, mail, courrier...)
- ★ Moteur de tâches que ce soit pour les appels sortants que le traitement des grilles qualité ou le contrôle des pièces (via l'i.OCR par exemple).
- ★ Module de gestion de la qualité et de la conformité.
- ★ Rapports détaillés sur pour le suivi de chaque projet et les activités de chaque utilisateur.
- ★ Développée 100% en interne afin d'assurer l'intégration avec n'importe quelle solution tiers et donner accès facilement à toutes les données.

Bénéfices client

- ★ Augmentation de la productivité des équipes.
- ★ Amélioration de l'expérience client des projets grâce à une gestion 360° des clients.
- ★ Visibilité et pilotage temps réel à la fois de la production et de la qualité.

LABFEEDBACK

Mesure de la satisfaction client multicanale



Gestion des différentes enquêtes



Plateforme complète de satisfaction client permettant de mesurer, visualiser, et comprendre en détail tous les retours client.

Spécificités

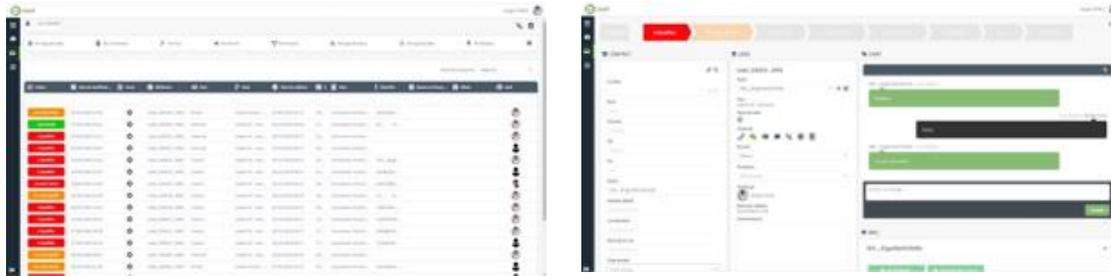
- ★ Prise en main très simple de la gestion des enquêtes et du contenu des mails/SMS
- ★ Gestion du process de bout en bout
 - ★ Administration des questionnaires (règles de logique entre les questions, types de champs, affichage personnalisé...)
 - ★ Préparation et routage des mails/SMS avec un taux de délivrabilité élevé grâce à de nombreuses bonnes pratiques.
 - ★ Restitution des informations de NPS via une plateforme de Business Intelligence complète permettant de croiser les différentes dimensions des données.
 - ★ Traitement du texte avec analyse de syntaxe et de sentiment grâce à des modules d'intelligence artificielle.

Bénéfices client

- ★ Capacité de mesurer dans le détail chaque interaction client
- ★ Accès à une vision globale synthétique de la satcli avec possibilité de zoomer dans le détail de chaque retour client.
- ★ Vision complète des ressentis client, grâce à une mise à profit immédiate des verbatims ainsi que des différents échanges client (mails, chats, transcription d'appels...)

OUILEAD

Plateforme de traitement des sollicitations clients



Plateforme de traitement des demandes client omnicanal

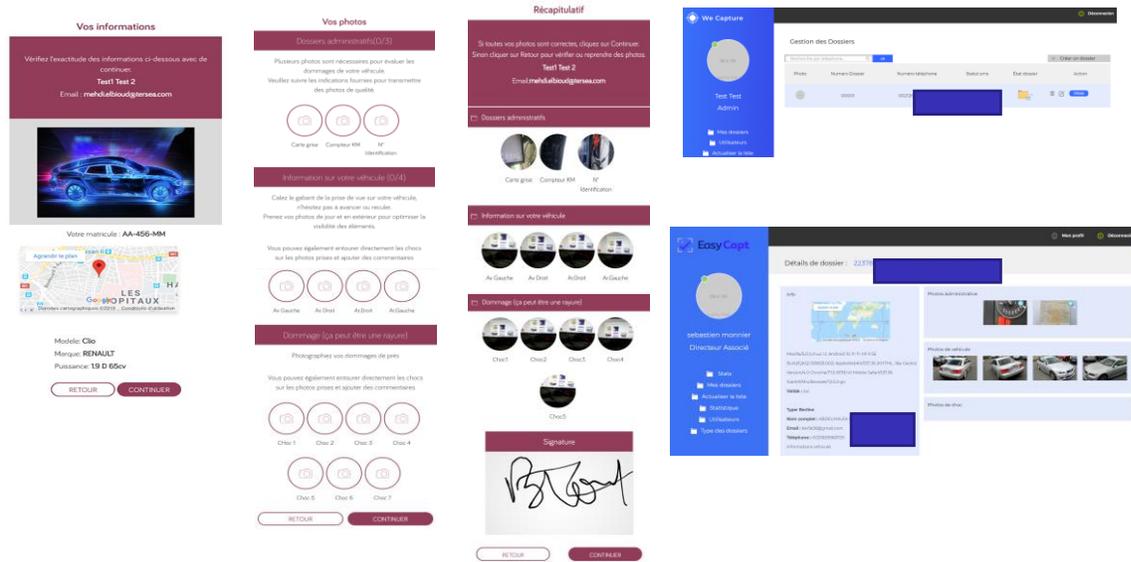
Spécificités

- ★ Gestion des clients & des demandes (leads commerciaux, ticket de supports, dossiers..),
- ★ Workflow de traitement via des routages personnalisés entre différents groupes de compétence
- ★ Agrégation dans une boîte aux lettres universelle des différents canaux d'échange pour une relation client complète et personnalisée.
- ★ Entièrement paramétrable par un utilisateur non technique
- ★ Fonctionnalités de Business Intelligence temps réel dans un Dashboard entièrement configurable
- ★ Nativement mobile
- ★ Multilingue

Bénéfices client

- ★ Vue 360 du client avec à la fois la gestion de son parcours client ainsi que de ses interactions sur les différents canaux de son choix
- ★ Couverture d'un grand nombre de processus métier (leads automobiles, tickets de services IT, candidatures RH...)
- ★ Visibilité globale à tout instant des statistiques sur l'ensemble de traitement

Systeme de visio flash et captation de donnees images/son/vidéo



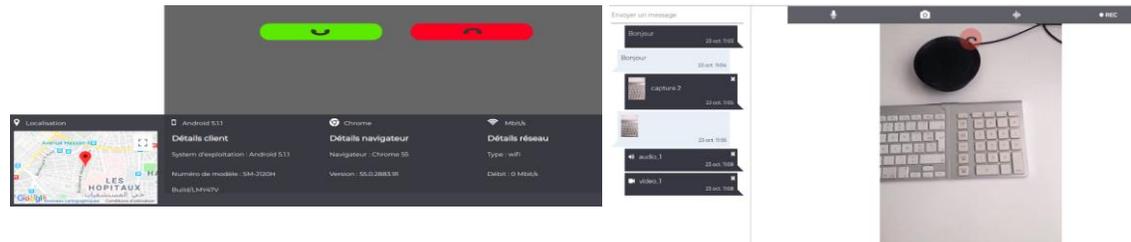
Plateforme d'interaction client de façon asynchrone ou synchrone

Spécificités

- ★ Aucune installation côté client
- ★ Envoi d'un simple SMS permettant d'interagir via le navigateur du téléphone mobile du client.
- ★ Interfaces immédiates à prendre en main.
- ★ Module de gestion des interactions très simple du côté des conseillers client via un simple navigateur
- ★ 2 modes de fonctionnement:
 - ★ Captation rapide de données navigation / images / son / vidéo: Application web permettant au client de prendre simplement les différentes photos et vidéos nécessaires.
 - ★ Appels visio augmentés : Application de mise en relation vidéo immédiate du client avec un conseiller, permettant également de partager en temps réel tout type de contenu via chat.

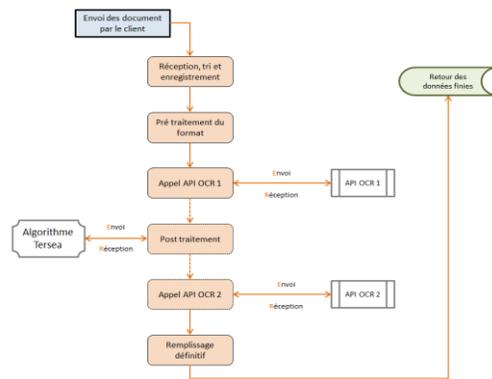
Bénéfices client

- ★ Gain de temps et renforcement de l'engagement client
- ★ Humanisation de l'interaction et fidélisation client
- ★ Amélioration du parcours client
- ★ Augmentation significative du tx de résolution en ligne du SAV ou du tx de souscription de nouveaux leads commerciaux
- ★ Enrichissement des données via la transmission des informations multimédias (photo, vidéo, sons, localisation si besoin...)



I.OCR

Gestion de back office intelligent



Tersea



Solution combinant le traitement automatique de documents et l'aide au contrôle des résultats par des opérateurs.

Spécificités

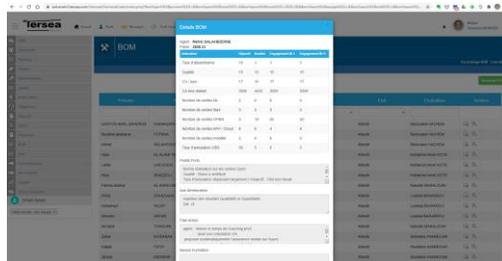
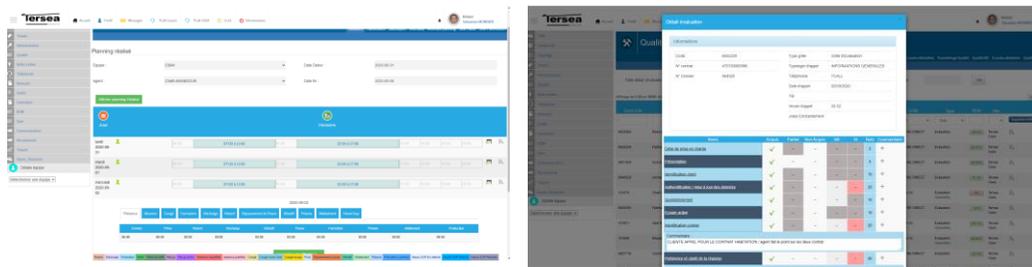
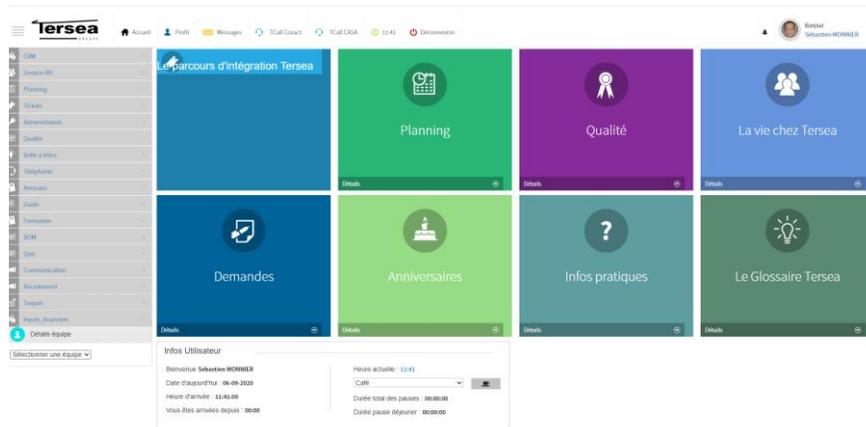
- ★ Reconnaissance et exploitation de tous types documents client (factures, papiers d'identité...)
- ★ Analyse intelligente de documents pour limiter l'intervention humaine dans les traitements back office
- ★ Mise en œuvre et déploiement rapide grâce à un traitement Cloud et l'accès via de simples interfaces Web
- ★ Couplage avec l'application Easycapt pour un parcours digital complet de prise de photo et de traitement des données associées.
- ★ Interface de traitement opérateur ergonomique facilitant la saisie et le contrôle qualité en cas d'intervention humaine.

Bénéfices client

- ★ Réduction significative des délais de traitement des documents.
- ★ Amélioration de la productivité et de la qualité des équipes de traitement Back Office.
- ★ Intégration en temps réel dans les systèmes tiers (CRM, ERP, solution de comptabilité...)

INTRANET RH

Planification et suivi des temps



Application web centralisant les différents services utiles aux employés

Spécificités

- ★ Facilité de déploiement et paramétrage
- ★ Large couverture fonctionnelle couvrant les domaines suivants
 - ★ Recrutement
 - ★ Formation
 - ★ Demandes RH (congrés, Planification)
 - ★ Qualité (saisie et/ou remontées des informations qualités des équipes)
 - ★ Collaboration (idées,tickets...)
 - ★ Consolidation des informations employées au niveau des Bilan Opérationnels Mensuels facilitant l'évaluation par le N+1, le calcul transparent des primes et l'établissement des Plan de Développement Personnels Annuels.

Bénéfices client

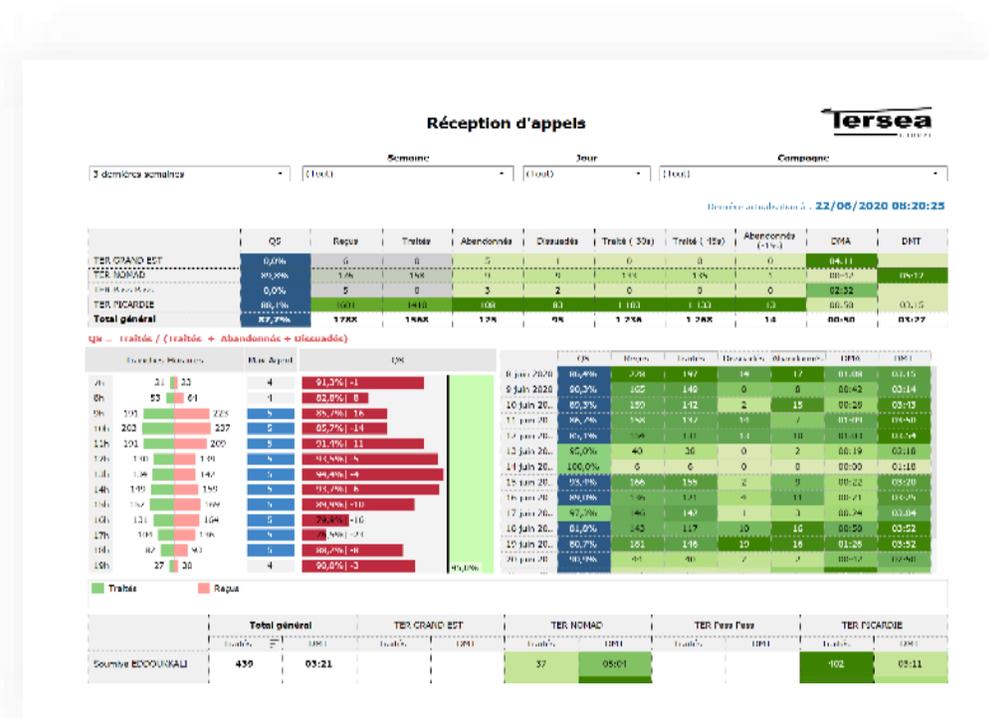
- ★ Guichet unique pour l'accès à toutes les informations RH
- ★ Transparence et satisfaction employées

OUTIL DE GESTION DE LA PERFORMANCE

Treport, outil de business intelligence

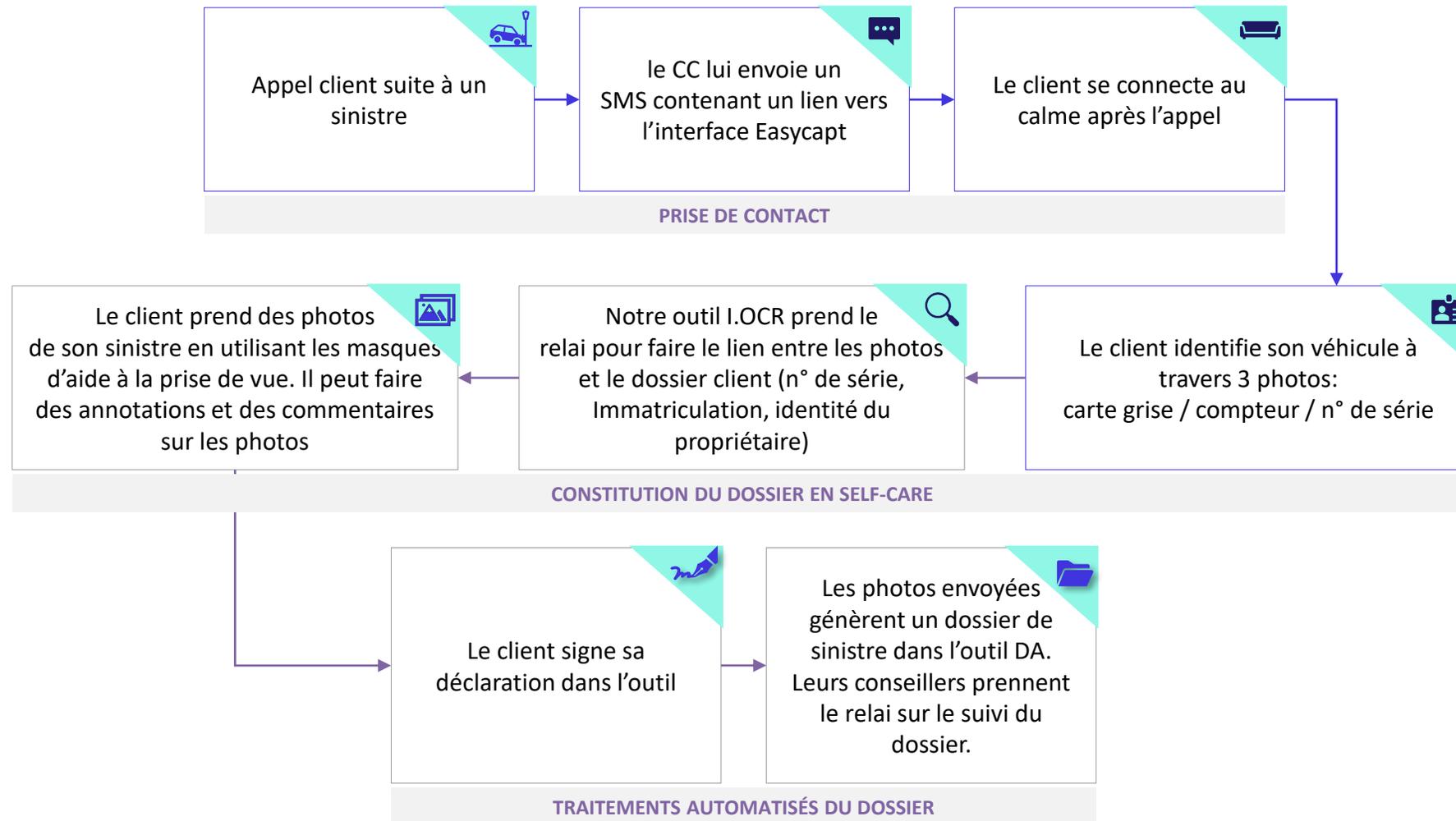
Outil de business intelligence facilement accessible en ligne afin de suivre les résultats en temps réel

- ★ Tersea s'appuie sur des techniques d'intelligence artificielle pour la préparation, traitement et visualisation des données
- ★ Le process est composé de 4 étapes essentielles :
 1. Collection des données
 2. Intégration
 3. Organisation
 4. Restitution
- ★ En s'appuyant sur des bases des données « in memory », les données sont accessibles en temps réel
- ★ La visualisation des données est accessible via la plateforme Treport sous forme des rapports dynamiques et interactifs
- ★ Reporting de pilotage, de suivi de production et des performances en temps réel
- ★ Extraction de données consolidées à travers des rapports hebdomadaires pour observer les progrès
- ★ Personnalisation des rapports métiers en fonction des activités et des KPI à piloter
- ★ Planification des envois automatique des reporting par Email
- ★ Intégration des rapports avec Microsoft Teams



Illustration, Easycapt ASYNCHRONE: utilisation par Direct Assurances

Easycapt, dans sa version asynchrone est particulièrement adapté pour la captation de données de dossiers. Il est utilisé dans le domaine de la bancassurance pour les dossiers de sinistre ou de crédit.



Exemples d'utilisation de l'intelligence artificielle par Tersea

Télévente	Satisfaction client	Back Office
Analyse temps réel du potentiel d'une fiche	Analyse de sentiment dans les verbatims SATCLI	Analyse et reconnaissance de documents complexes
<ul style="list-style-type: none">Le système réalise une analyse multicritère de chaque fiche et définit une probabilité de conclusion de vente.Les fiches à fort potentiel sont orientées vers les vendeurs les plus aguerris pour optimiser le taux de transformation	<ul style="list-style-type: none">Le système fait une analyse lexicale de chaque commentaire et indique si le sentiment est positif ou négatif.Le système crée ainsi un nuage de mots clefs dont la taille indique la récurrence et la couleur le sentiment général lié à ce mot.	<ul style="list-style-type: none">Le système fait une analyse de documents normés ou non afin de faciliter le remplissage des dossiers clients.Le système apprend de lui-même à reconnaître de plus en plus de documents et améliore la reconnaissance de caractères pas toujours lisibles
		
<ul style="list-style-type: none">+ 14% de taux de transformation	<ul style="list-style-type: none">+ 12 points de NPS grâce aux actions menées suite aux analyses de sentiments	<ul style="list-style-type: none">+ de 80% de taux de reconnaissance+ 35% de productivité pour les équipes BO



PERFORMANCE ET OUTILS DE REPORTING

NOTRE
PROPOSITION

GESTION DE LA PERFORMANCE

Démarche d'amélioration de la performance

PRESENCE TERRAIN

- Picking réguliers des appels à chaud et à froid
- Accompagnement des conseillers clients en écart sur les objectifs
- Auto évaluation
- Suivi et contrôle du plan de progression
- Intervention du Manager ou du formateur à chaud

ANALYSE DE DONNÉES

- Analyse des performances collectives et individuelles:
 - **Approche par quartile**
 - Benchmarks client
 - Reporting quotidien et hebdomadaire
 - Focus témoin

PLANS ACTIONS

- Focus indicateurs en écarts /équipes /campagne/produit
- Définition des temps d'accompagnement et du thème prioritaire de chaque collaborateur
- Suivi de la performance individuelle dans les bilans opérationnel mensuel (BOM)
- Mise en place de challenges et plan d'animation thématique spécifiques projets (ex: animation avec claque ballon à chaque vente, bonus sur les ventes doubles ou pack)
- Application du plan d'animation Groupe

REUNION HEBDO INTERNE

- Point d'étape chaque lundi sur les résultats et plan d'action sur les retards ou faiblesse constatées par campagne et par témoin

BRIEFS

- 2 briefs quotidiens auprès des équipes avec simulation d'appels et communication des résultats

COMMUNICATION CLIENT

- Envoi du plan d'actions projets chaque lundi
- Analyses spécifiques selon l'actualité
- Comités prévus dans la gouvernance projet



GESTION DE LA PERFORMANCE

Focus management de la performance par quartile

LA DÉMARCHE

A partir de statistiques mesurées et associées à des comptes rendus de managers, Tersea déduit 4 classifications de l'équipe : Low-Performer / Performer « - » / Performer « + » / High-Performer.

Pour chacun des quartiles de performance, des actions différenciées sont définies et mise en place sous contrôle de la Responsable de la qualité et de la formation.

Par des actions de suivi quotidien, de management de proximité et d'animation, chaque conseiller identifié dans un quartile a pour objectif de glisser vers le quartile suivant à M+1 et vers le quartile supérieur.

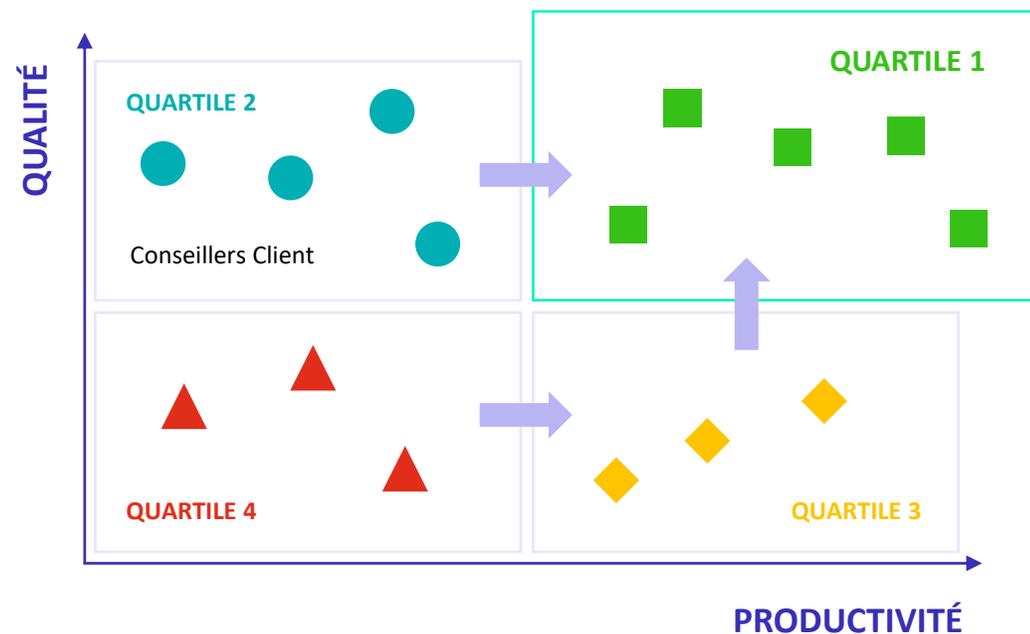
Contrairement à un management par quota basé sur un modèle égalitaire, cette méthode permet de concentrer les efforts d'accompagnement vers les indicateurs en souffrance et vers les conseillers les plus en difficulté.

BÉNÉFICES ATTENDUS

Focus sur le Management :
soutien- Vigilance –
Contrôle –
Reconnaissance

Solution de suivi et coaching de la proximité
(Performance & Animation)

Suivi, accompagnement et certification des conseillers clients

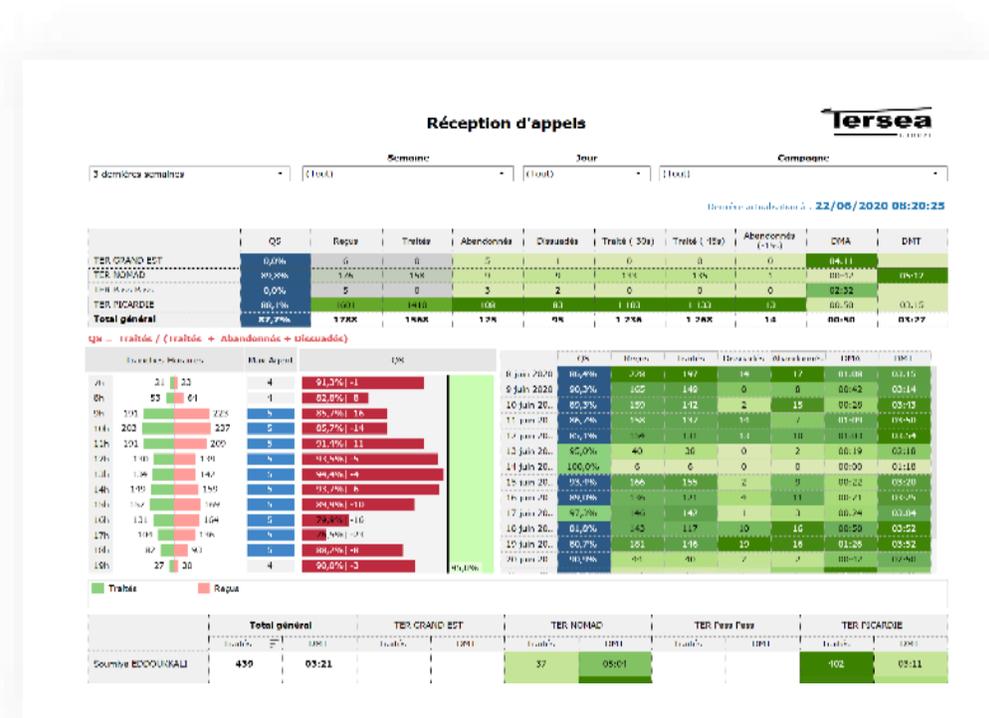


OUTIL DE GESTION DE LA PERFORMANCE

Treport, notre outil de business intelligence

Notre outil de business intelligence est accessible à nos clients afin de suivre nos résultats en temps réel (sous réserve de mise en place d'un lien Diabolocom/treport)

- ★ Tersea s'appuie sur des techniques d'intelligence artificielle pour la préparation, traitement et visualisation des données
- ★ Le process est composé de 4 étapes essentielles :
 1. Collection des données
 2. Intégration
 3. Organisation
 4. Restitution
- ★ En s'appuyant sur des bases des données « in memory », les données sont accessibles en temps réel
- ★ La visualisation des données est accessible via la plateforme Treport sous forme des rapports dynamiques et interactifs
- ★ Reporting de pilotage, de suivi de production et des performances en temps réel
- ★ Extraction de données consolidées à travers des rapports hebdomadaires pour observer les progrès
- ★ Personnalisation des rapports métiers en fonction des activités et des KPI à piloter
- ★ Planification des envois automatique des reporting par Email
- ★ Intégration des rapports avec Microsoft Teams



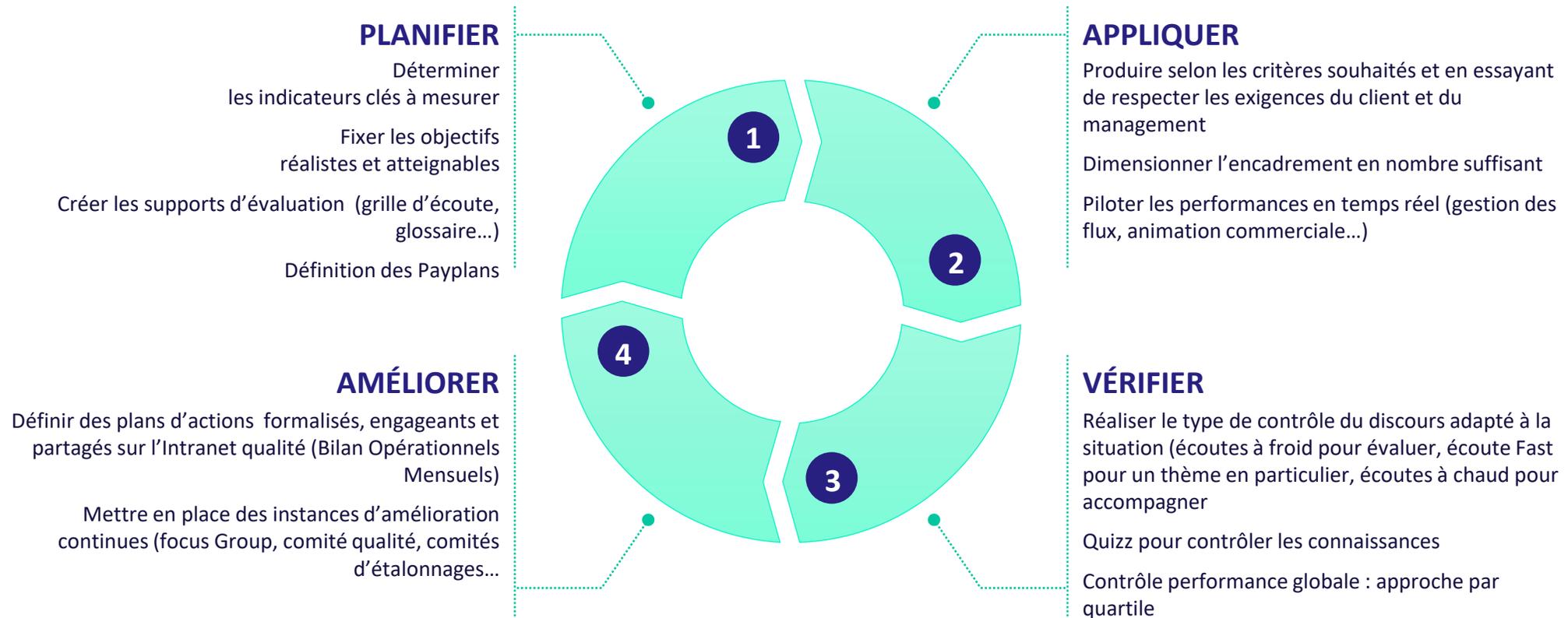
GESTION DE LA QUALITÉ

NOTRE
PROPOSITION

GESTION DE LA QUALITÉ

PDCA et rôles de chacun

L'amélioration continue de notre prestation se fait selon un cycle prédéfini enchaînant phases de réflexions et phases d'actions



GESTION DE LA QUALITÉ

Construire un référentiel ensemble

Phase Projet

Construction en collaboration avec le client:

- Référentiel Conformité
- Référentiel qualité
- Grilles d'évaluations
- Supports de reporting qualité
- Objectifs qualités partagés
- Quotas d'évaluations
- Base de connaissance
- Process de traitement partagés

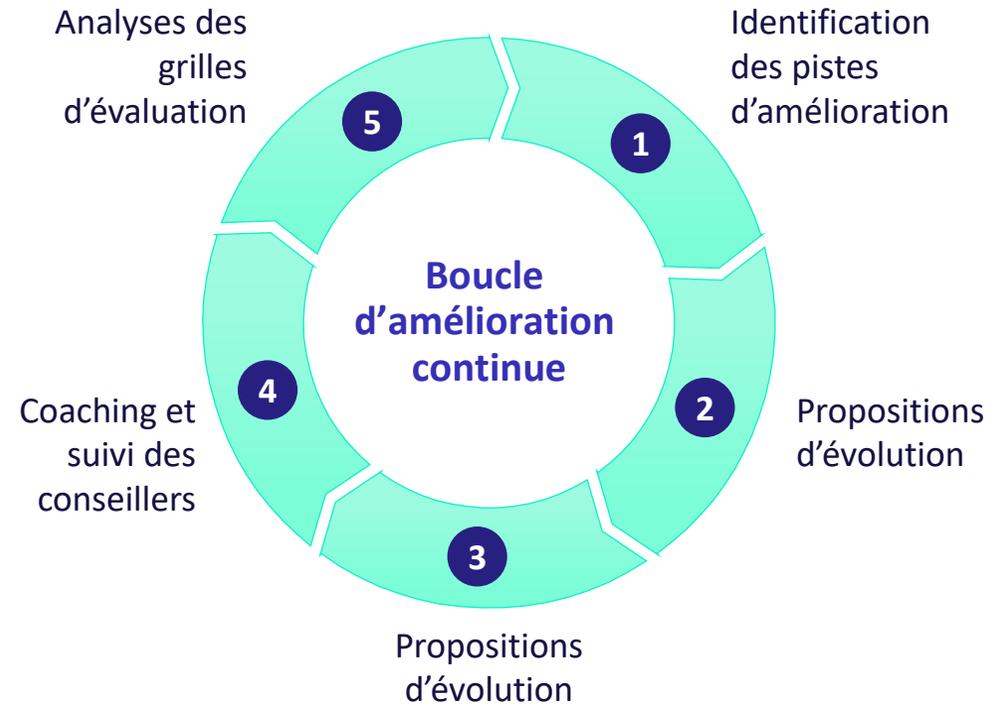
Phase Production

Evaluation aléatoire des contacts clients et Picking qualité

Mise en place de cercle qualité Réunion téléphonique sur différentes thématiques (commercial, réclamation, prise de Rdv qualifié)

Réunions d'étalonnage pour harmonisation de la notation entre le client et Tersea

Mettre en place un dispositif calibré de part et d'autre pour favoriser une meilleure appropriation
Définir ensemble un référentiel permettant de se focaliser sur les objectifs qualité



Focus Qualité Et Formation

Dans le cadre de notre politique de qualité, voici les éléments majeurs qui pourront être mis en place pour délivrer un niveau de qualité de traitement premium et uniforme:



EVALUER

QUIZZ

1 quizz par mois/ CC

Note minimum 15/20

Repasser en début de M+1:
quizz sur les 5 questions les moins bien répondues

Note CC = note CC + 20% obligatoire

BRIEF QUOTIDIEN

Brief 5 minutes tous les matins sur les dossiers les plus importants

Rappel sur certains procédures de la veille et sur les nouvelles procédures

Mesure de l'appropriation des conseillers clients



AGIR

ATELIERS

Points de 15mn maximum en fonction du besoin court terme

Ateliers métiers: revue des process, utilisation des outils, points de discours...

Ateliers production: travailler certains points pour améliorer la productivité

FORMATIONS

Formations en salle de 1h minimum et prévues de longue date

Adaptation permanente de la formation initiale

Modules de formation continue adaptés par le formateur avec le soutien du groupe. Exemples de modules: gérer son stress, gérer un appel conflictuel...

GESTION DE LA QUALITÉ

Notre approche orientée client

La réalisation de **focus groupe** avec les conseillers clients, les Team Leaders, et vos équipes permettent d'échanger sur l'optimisation des processus et parcours client et des propositions d'amélioration. Elles sont alimentés par les remontées terrains, les enquêtes de satisfaction et un échange commun



GESTION DE LA QUALITÉ

Le rôle central des Contrôleurs Qualité

Au sein du dispositif Qualité, les contrôleurs Qualité Tersea sont tous issus de la production et ont rencontrés toutes les typologies de contacts. Fort de cette expérience, ils font bénéficier de leurs expériences auprès des conseillers clients mais auprès de nos clients.



MISSIONS PRINCIPALES

- Evaluer et contrôler les appels des conseillers sur la base d'une grille d'écoute
- Identifier les écarts et définir avec le manager le plan d'action adéquat (écoute de l'appel, débrief, mise en situation,...)
- Délivrer ces plans d'actions et leur évolution à la demande du client
- Appliquer une nouvelle grille d'analyse le cas échéant suite à des échanges entre directions
- Participer à des séances de calibrage d'appels



LES ++ POUR NOS CLIENTS

- Détecter les appels « en OR » et informer la Direction Qualité client : **PARTAGE**
- Identifier tous éléments de non-conformité et alerter notre client : **PROACTIVITE**
- Contrôler la mise en œuvre des plans d'action des managers et suivre les actions correctives : **COLLABORATION**
- Communiquer avec les managers chaque semaine : **COHESION**
- Réactivité sur la grille d'écoute et ses éventuelles modifications : **ANTICIPATION**



LEURS MISSIONS FUTURES

- Être identifié comme un « **réfèrent métier** » au sein de la Direction Client
- Participer de façon collaborative aux actions ou démarches qualités (simulation d'appels, pilote,...)
- Contribuer à créer des grilles d'analyse et agir sur l'argumentaire et le discours à adopter par activité (Service Clients, vente)
- Proposer/ définir une fiche de poste sur les missions et fonctions d'un contrôleur qualité dans la rénovation énergétique

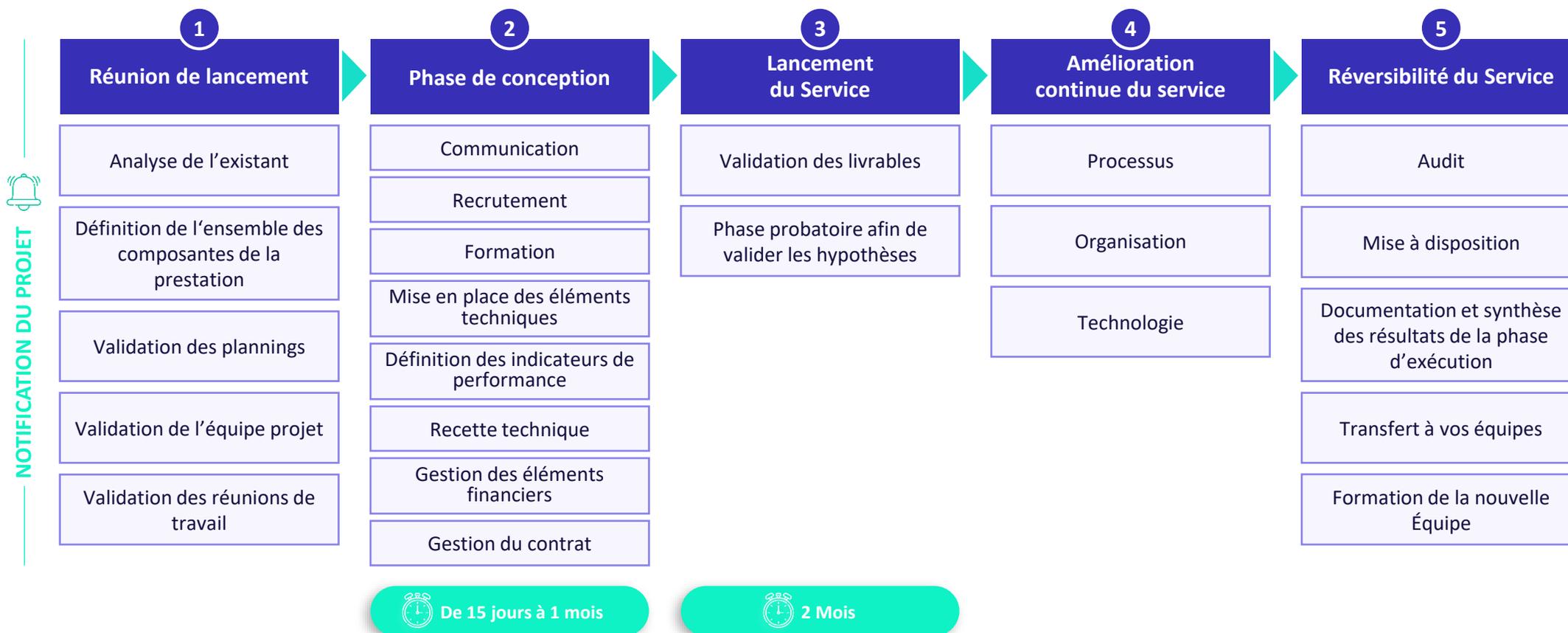


PLANNING DE MISE EN ŒUVRE

NOTRE
PROPOSITION

Méthodologie de set-up projet

Cette approche unique combinant conseil, accompagnement, exécution a pour objectif de catalyser les processus, les systèmes d'information, les hommes pour qu'ils contribuent ensemble à la réussite du projet en conformité avec vos attentes.





GOUVERNANCE

NOTRE
PROPOSITION

Gouvernance projet

Gouvernance : des instances de suivi

En complément des instances de gouvernance, Tersea propose et invite ses clients à des moments d'échange quotidiens afin d'apporter davantage de visibilité et une meilleure communication entre les responsables opérationnels (Responsable opérationnel et Team Manager Tersea)

			FRÉQUENCE	POINTS D'ATTENTION
Comité de pilotage	Directeur des opérations Resp. de site	Responsable Partenaire clients et Responsable de production	<i>Tous les 2 mois</i>	Analyse des résultats du mois écoulé et projection sur les prochaines semaines
Comité de production	Resp. de site RQF	Responsable de production/ référentiel opérationnel	<i>Hebdomadaire/ Quotidienne</i>	Présentation /échange sur les résultats de la semaine passée. Projection de la semaine à venir et suivi du plan d'actions
Comité qualité	RQF	Responsable de production/ référentiel opérationnel	<i>Hebdomadaire</i>	Point hebdomadaire sur les résultats de nos évaluations qualité et sur les sujets process d'actualité
Comité calibrage	RQF	Responsable de production/ référentiel opérationnel	<i>Mensuelle</i>	Echange et échantillonnage sur des dossiers clients afin pour aligner les niveaux d'exigence

Damien MANN

Directeur Marketing

Tél. : 06 46 79 71 01

Mail : damien.mann@tersea.com

Mehddy Hadhiri

Directeur du développement Groupe

Tél. : 06 34 21 35 54

Mail : mehddy.hadhiri@tersea.com



Tersea
GROUPE

Nous décrochons bien
plus que des appels.