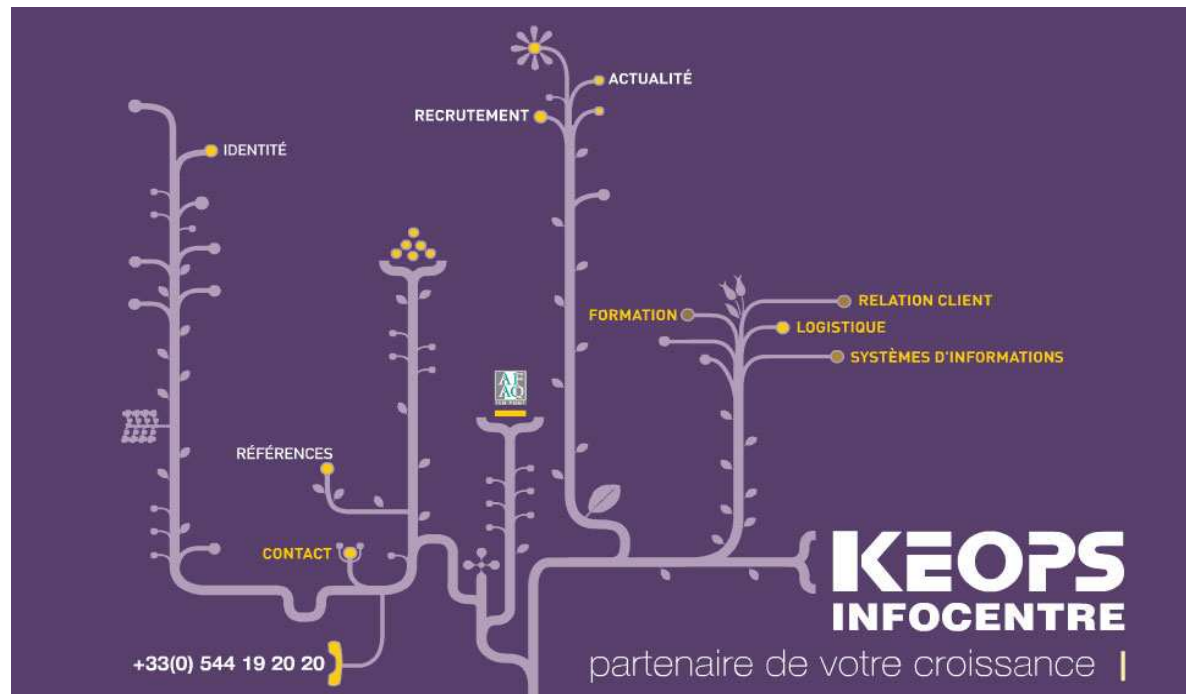


Centre de Contacts

Systemes d'Informations & Centre de Formation



www.keops.net

☎ 05.44.19.20.20

A propos de KEOPS InfoCentre

Prestataire de Services à Valeur Ajoutée

Partenaire de proximité dans le conseil, l'accompagnement et la réalisation de vos projets.

■ Gestion de la Relation Client - Centre de Contacts

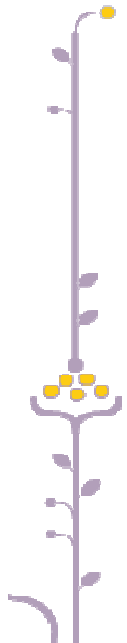
Opérations Télémarketing – Appels entrants & sortants pour cibler, conquérir, fidéliser et développer. **Services associés** (Marketing direct, Back Office, Traitement de commandes et livraison, Routage, e- logistique, ...)

■ Systèmes d'informations & Centre de Formation agréée

Intégration, développement d'applications métiers et solutions WEB, maintenance et délégation. Formations Bureautique, Informatique, Infographie, Systèmes, Télémarketing. Management.

**PLUS DE 18 ANS D'EXPERIENCE - HOLDING GROUPE NASAR – SA AU CAPITAL DE 1 512 205 €
CA 2009 4 M €**

**45 collaborateurs expérimentés(chefs de projets, managers, télé conseillers, ingénieurs, développeurs, formateurs, ...)
De 100 à 150 Télé conseillers sur nos plateformes téléphoniques.**



L' OFFRE DE SERVICES

Mutualisation des compétences au service de vos projets

SYSTEMES D' INFORMATIONS DELEGATION/REGIE

Plus de 45 projets
développés par an
par nos équipes internes ou
sur site

CENTRE DE CONTACTS TELEMARKETING

Plus de 2 000 000 appels traités par an

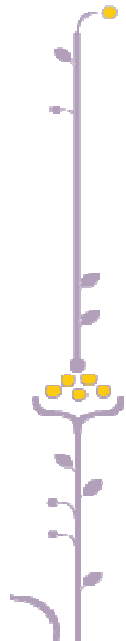
100 positions de travail

CENTRE DE FORMATION

Plus de 120 formations
référéncées
Plus de 1 600 stagiaires par an
Plus de 15 000 heures de
formation dispensées

DE NOMBREUSES REFERENCES CLIENTS DANS LES SECTEURS

INDUSTRIE, BANQUES - ASSURANCES, SERVICES, SANTE, ENERGIE, TELECOMMUNICATIONS, INSTITUTIONS
PUBLICS, ORGANISMES PROFESSIONNELS, COLLECTIVITES, et PME- PMI's.





Centre de Contacts Gestion de la Relation Client

Prestations de Services

Audit & Conseil

Gestion des appels sortants - Télémarketing

Télévente, Prises de rendez vous, Développement commercial et marketing, Enquêtes, Détection de projets et de potentiel d'achats, Génération de trafic,

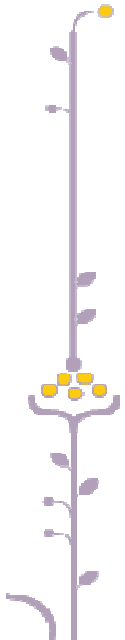
Gestion des appels entrants

Service Client-Consommateurs-Informations, Gestion de débordement d'appels,

Mise à disposition de ressources – Formation

Marketing Direct – Logistique

Traitement de fichiers, mailings, édition et routage de documents



KEOPS
INFOCENTRE



Un accompagnement à chaque étape de la relation client multi canal (tel, web, mail, SMS...)

Des équipes dédiées au service de vos projets

Des solutions opérationnelles et mesurables

Des engagements de résultats quantitatifs et qualitatifs

Une qualité de service régulièrement contrôlée et mesurée
Politique Qualité ISO 9001 V2000

Compétences experts Télémarketing & Relation Client
SSII Intégrée
Outils et moyens technologiques de pointe (IP, CTI, WEB, intégration CRM, Ecoute à distance, supervision temps réel...)
Partenaires experts

VOCALCOM
Call Center Technology

AVAYA





Systemes d'Informations Web / Intranet / Extranet...

Prestations de Services

Audit & Conseil

**Développement et Intégration d'applications
spécifiques**

Gestion, Métiers, Mobilité, CRM,

Développement et Intégration de solutions Web

Internet, Extranet, Intranet, Portails de services

Systemes et réseaux

Maintenance applicative et systemes

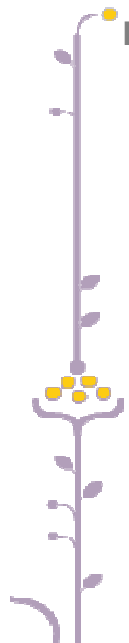
Mise à disposition de ressources – Régie & Formation

Expertise dans des domaines de compétences clés et
complémentaires,

**Maîtrise des composantes de votre projet
(techniques, fonctionnelles, graphiques et
spécificités métiers),**

**Souplesse d'organisation et de réactivité des
équipes,**

**Un réseau de partenaires experts (éditeurs,
infographistes, ...)**





Catalogue 2010

Bureautique

Pack Office, Open Office, VISTA, messagerie,

Infographie et PAO

Illustrator (2D,3D),Flash, Photoshop, InDesign,
QuarkXpress

Web

Ajax, XML, PHP, ASP, CSS

Systèmes et Réseaux

Linux, Samba, Windows Server, VMware,

Bases de données et Groupware

Lotus, Unix, Administration, Oracle,

Télémarketing – Relation Client Management personnel

Formations éligibles au DIF

Solutions adaptées et modulables répondant aux
demandes individuelles en adéquation avec la
stratégie de formation de votre entreprise

Personnalisation et adaptation des cours à vos besoins

Expertise pédagogique et terrain de nos formateurs

Evolution permanente des outils de formation et
pédagogiques

Evaluation de la satisfaction des participants

Suivi post Formation des stagiaires

*Stages Inter entreprises / Intra entreprises
Coaching, Accompagnement sur mesure
Tutorat e-learning*



Relation Client

Ingénierie

Pédagogie

KEOPS
INFOCENTRE

www.keops.net
☎ 05.44.19.20.20



Classement parmi les 50 premiers Outsourcers du marché français.

Partenaire VOCALCOM, MICROSOFT, ORACLE, AVAYA, CISCO

Certifiée Qualité ISO 9001 V2000

95% de clients satisfaits (Source enquête annuelle ISO 2009)

ENGAGEMENT SATISFACTION