



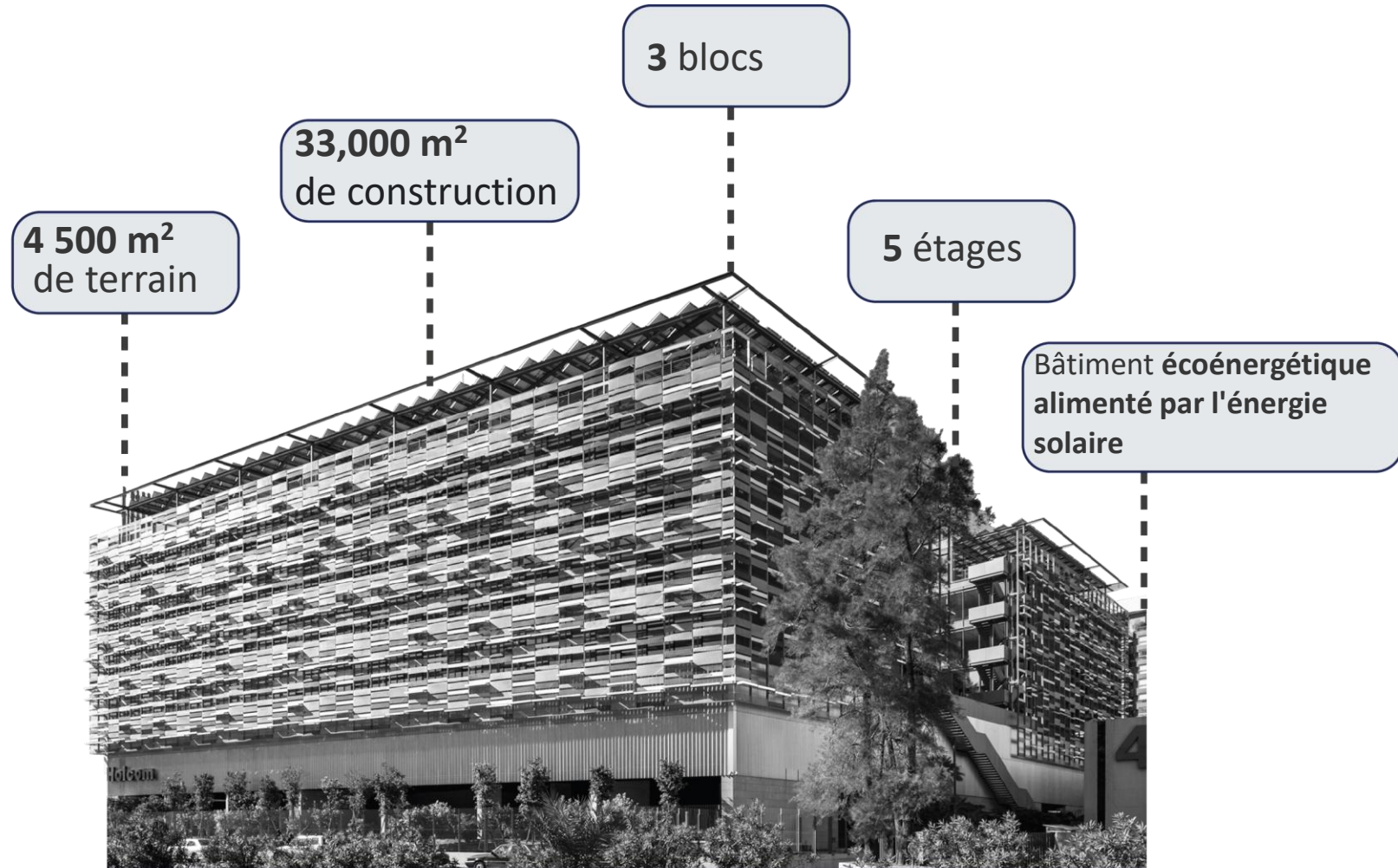
An ITG Company

PROFIL DE LA SOCIÉTÉ 2024

Tony Mouawad
Directeur General

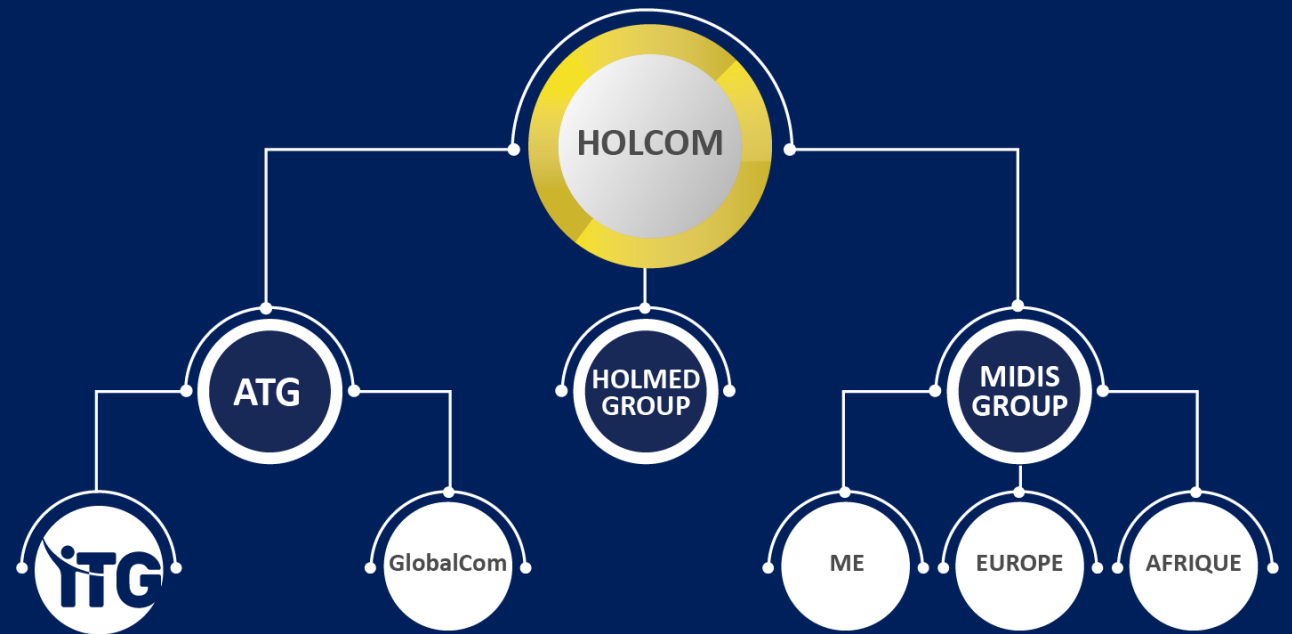
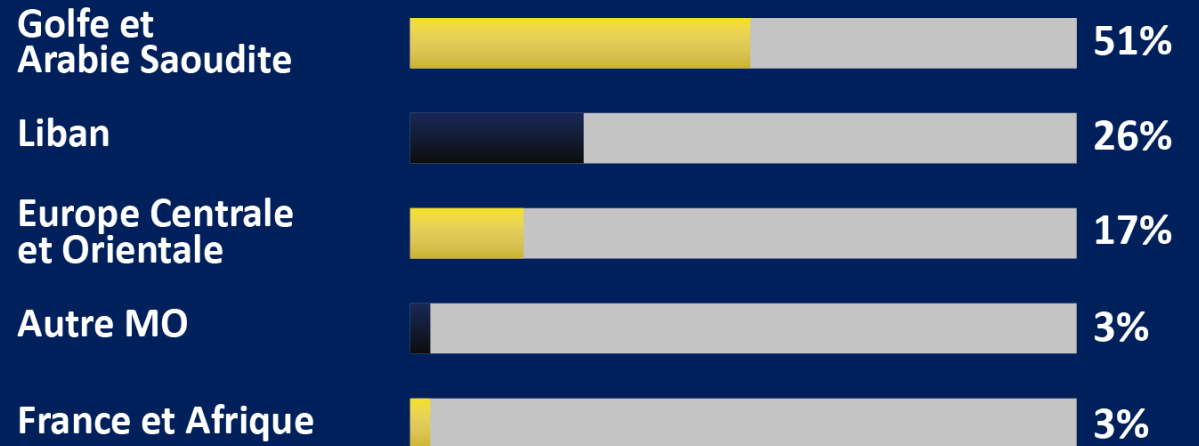
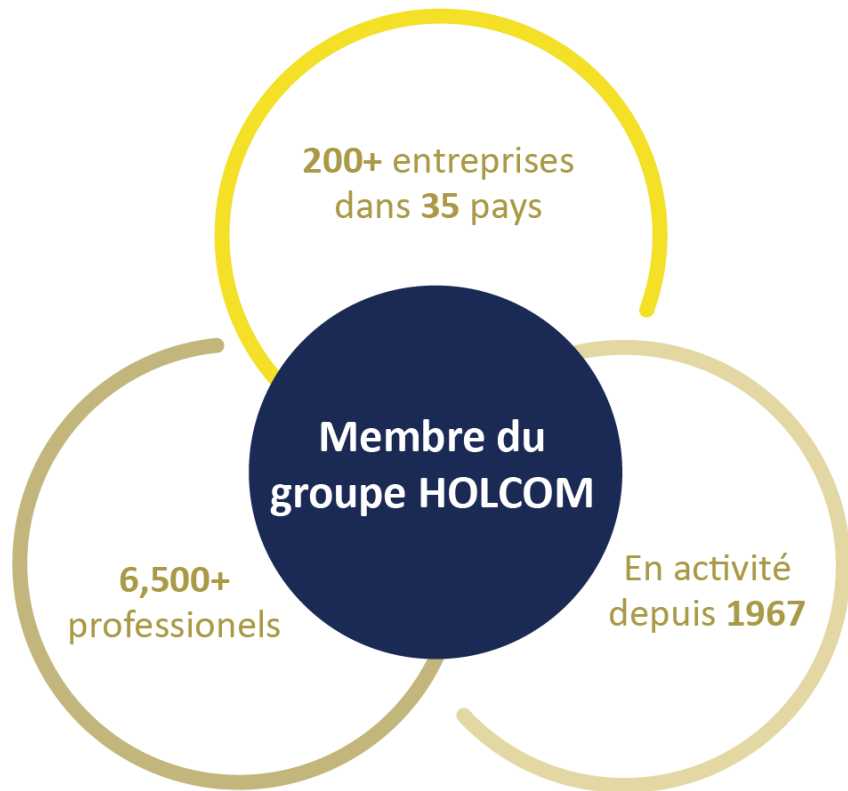


HOLCOM SIÈGE SOCIAL



Finaliste au **MIPIM Award 2016**,
pour "Meilleur développement de bureaux et d'affaires "
(MIPIM est un concours immobilier international)

NOS RACINES



NOS AFFILIÉS

Distribution & Vente au Détail

460estore
An ITG Company

PCDealNet

**X-TREME
LOGISTICS**

Enterprise & Services

ABSEGA

CORRUS

**Crystal
Networks**

MIDWARE
data systems

**TELESUPPORT
International**

Site & Énergie

ECOSYS

MES
Mideast Energy Solutions

MPS
Mideast Power Systems

Logiciels & Solutions

AMIST

IMS

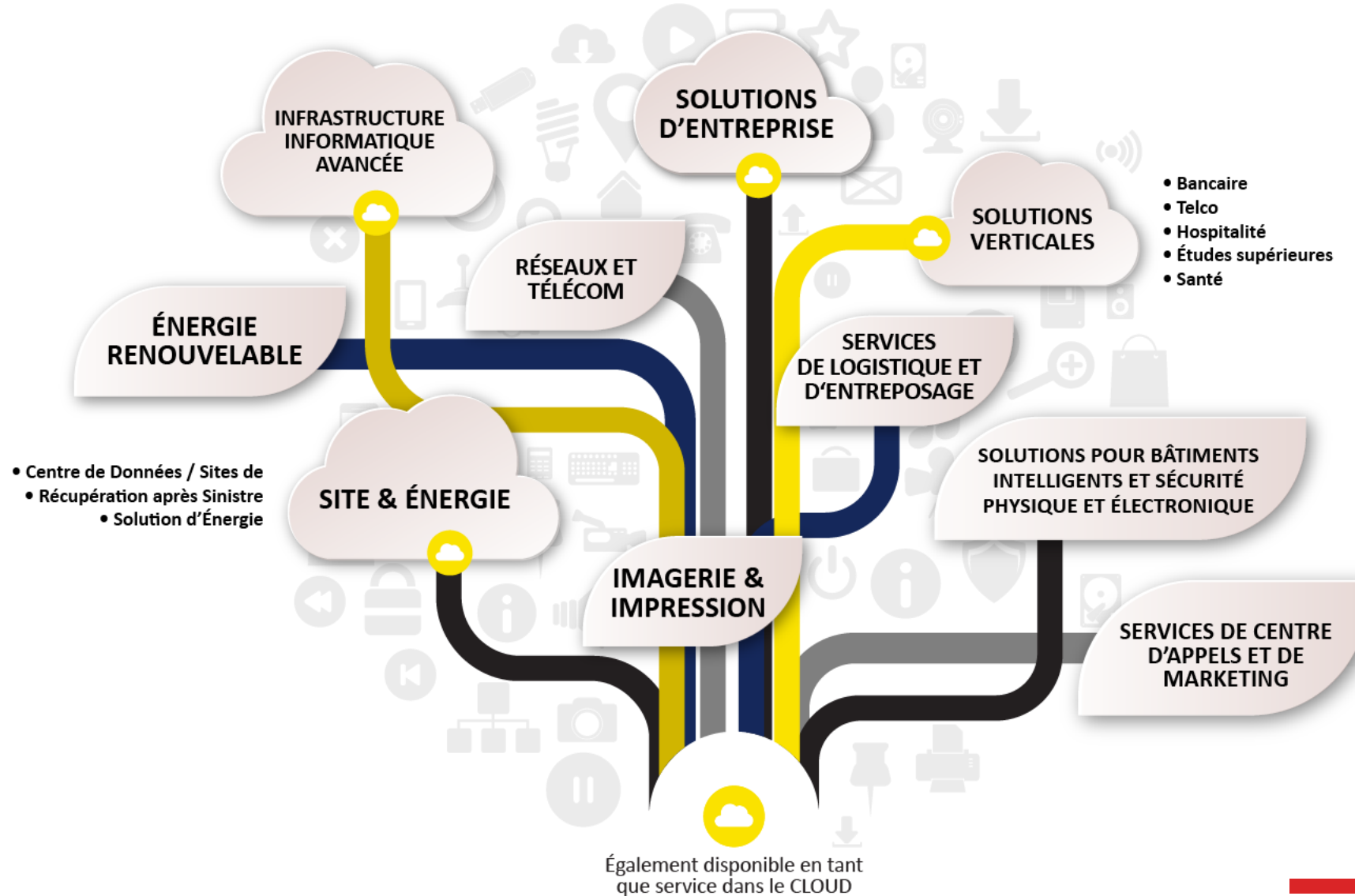
ITB

KLAREO

MDSL

PRIMEWARE

ARBRE DES SOLUTIONS



PRÉSENCE INTERNATIONALE



NOTRE ENVIRONNEMENT



Ouvert 24/7

Couvrant tous les fuseaux horaires



250+ stations de support équipées de

- Ordinateurs en réseau
- Téléphones IP



252+ Employés



14 E1 Voix

(410 canaux vocaux)



Prêt pour VoIP

– Sans limites



LA REDONDANCE DE NOS SYSTÈMES

Redundant facilities

Au Liban, 2 centres d'appels
fonctionnant comme un seul et en
parallèle
Beyrouth | Liban Nord

Connectivité redondante

Fournisseur local
Fournisseur satellite

Redondance PBX

2 PBX fonctionnant en mode
parallèle
Les appels peuvent être
facilement renvoyés vers un
autre centre d'appels



PROFIL DE NOS EMPLOYÉS

Diplômés

en science informatiques, ingénierie, administration des affaires et autres domaines

Recrutés sur la base des compétences essentielles

Communication, attitude positive, persévérance, enthousiasme, passionné par les clients, adaptable...

Orientés au service clientèle

Formés sur les compétences techniques et générales

Multilingue



POURQUOI EXTERNALISER VOS BESOINS DE CENTRE D'APPELS?



NOS OBJECTIFS

Nous prenons en charge vos besoins en Centre d'Appels en vous permettant de vous concentrer sur votre entreprise

Nous traitons vos appels entrants et sortants en utilisant:

- Des technologies de centre d'appels mises à jour
- Des agents qualifiés pour répondre à vos besoins
- Des processus et systèmes optimisés par notre expérience



NOS EXPERTISES

SUPPORT INFORMATIQUE

VENTES

Ventes internes, gestion de compte, téléventes, télémarketing

SERVICE CLIENTÈLE

RECOUVREMENT

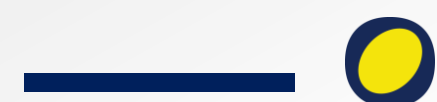
SECTEURS INDUSTRIELS

Banque, assurance, pharmaceutique, etc.

SERVICES DE CHAT EN DIRECT

TERRITOIRES

MENA, Golfe, Europe, Canada



NOS EXPERTISES

SUPPORT INFORMATIQUE

- **21 ans d'expérience**
- **Un savoir-faire technique diversifié**
- **Capacité à s'adapter à différents niveaux de support**
- **Disponibilité de labo équipé pour former nos agents**



NOS EXPERTISES

VENTES

- **14+ ans d'expérience dans l'organisation des ventes internes, création d'opportunités et la génération de prospects**
- **13+ ans dans la gestion des comptes avec une équipe qui fait un excellent travail de vente sur le marché international**
- **17+ ans en Télémarketing**



NOS EXPERTISES

SERVICE CLIENTÈLE

- 15+ ans d'expérience
- Répondre aux besoins des clients est dans notre ADN
- Équipe polyvalente



NOS EXPERTISES

RECOUVREMENT

- **7+ ans d'expérience**
- **Équipe qualifiée**
 - Spécialisée dans les recouvrements et la comptabilité
 - Familière avec les procédures légales



NOS EXPERTISES

SERVICE DE CHAT EN DIRECT

Les services de chat en direct aident à ajouter un facteur humain à votre site web, ce qui permet à votre entreprise de raconter son histoire et résoudre les problèmes des clients tout à la fois

- Commodité en temps réel pour vos clients
- Fidélise vos clients
- Améliore vos services
- Développe des relations plus approfondies avec vos clients et améliore leur fidélité
- Vous démarque de vos concurrents
- Rentable



NOS EXPERTISES

SECTEURS QUE NOUS COUVRONS

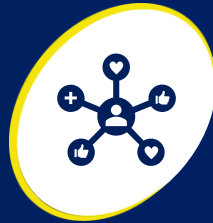
- Banques
- Télécoms
- Distribution
- Technologies de l'information
- Assurances
- Fournisseurs de Service Internet (FSI)
- Entreprises de services
- ONG
- Commerce électronique



COMMENT FOURNISSONS-NOUS CES SERVICES?



Téléphone



Médias Sociaux



Email



Fax



Chat en direct/
Messagerie instantanée



Application
Mobile



GESTION DE NOS AGENTS

Une formation initiale et continue pour nos agents

Thèmes de formation

- Compétences téléphoniques
- L'approche des clients
- Techniques de télévente
- Génération de prospects et ventes
- Gestion des clients mécontents
- Formation spécifique à l'emploi

Encadrement

- Culture de centre d'appels
- Importance de la logistique
- Processus & procédures
- Orientation des clients

Structure d'organisation

- Superviseurs
expérimentés gérant les
agents

Bon environnement et atmosphère de travail



NOS PROCESSUS



**Flexibles pour s'adapter
aux spécificités des clients**

- Technologie
- Logistique



**Mesurables et
constamment améliorés**



**Basés sur les
meilleures pratiques**



ASSURANCE QUALITÉ



Nous avons recours à des agents externes pour effectuer des contrôles de qualité



En fonction des résultats, on génère de nouvelles séances de formation personnalisées pour nos agents



Les approches d'assurance qualité

- Ecouter des appels enregistrés et en direct
- Appeler et agir en tant que client



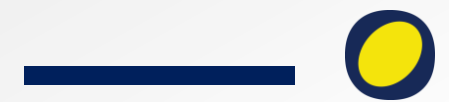
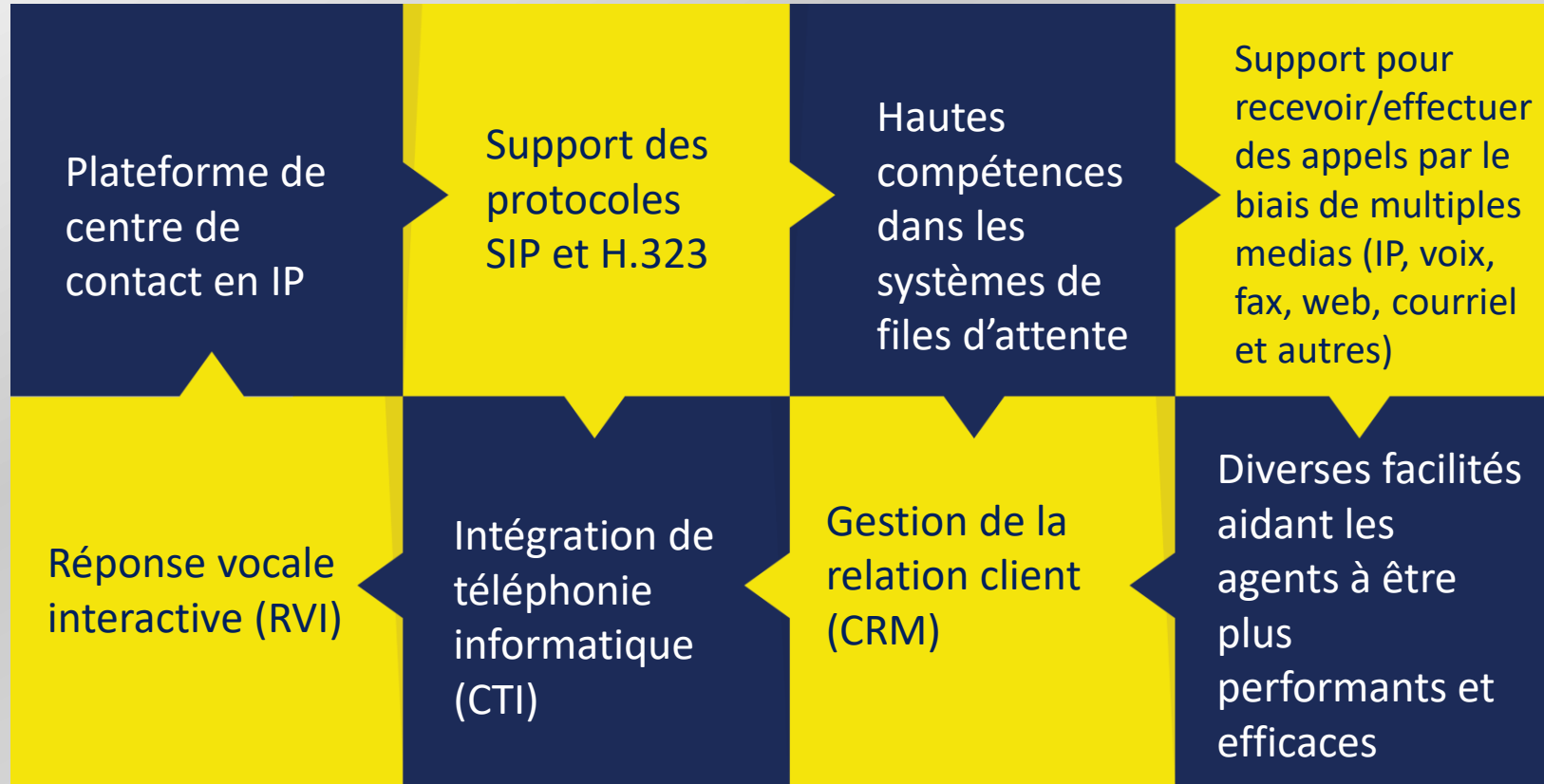
Supervision de nos agents | 24/7



Processus de recours hiérarchique | 24/7



NOS TECHNOLOGIES DE LA TÉLÉPHONIE



L'ÉVOLUTION DE NOS RESSOURCES

Systeme de téléphonie

- 1,400 stations
- Tout type de lignes entrantes, E1, cellulaire,...

Applications robustes

- Enregistrement des appels sur une base de données
- CRM
- Autres

Personnel

- Augmentation des ressources par projet/période

Installations

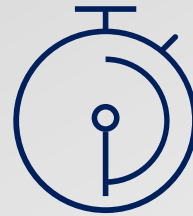


NOS PERFORMANCES



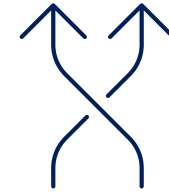
Volume d'appels quotidien

(Les appels de l'équipe
d'impartition exclus)
Plus de 15,000 appels



Temps de réponse moyen

Moins que 30
secondes



Les ressources et la
technologie s'améliorent
pour s'adapter à de
nouveaux projets



PRENDRE LE PREMIER APPEL

D'après notre expérience, cela prend de 2 semaines à 3 mois

Ca dépend de

- La connectivité (cela ne devrait poser aucun problème, car notre système est connecté via des protocoles standard)
- L'accès aux applications du client
 - Interface Web
 - VPN
- Formation de nos agents par le client



NOS CLIENTS

Support International

INFORMATION TECHNOLOGY



OTHERS



NOS CLIENTS

Support Local

BANKING



INSURANCE



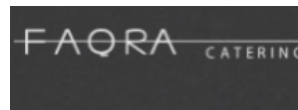
NOS CLIENTS

Support Local

ISP / TEELCOM



OTHERS



NOTRE CENTRE D'APPELS



AVANTAGES DE SOUS-TRAITER VOTRE CENTRE D'APPELS



The logo for Telesupport International features the company name in a bold, dark blue, sans-serif font. The word "TELESUPPORT" is on the top line, and "International" is on the line below. A yellow swoosh arches over the text, and a yellow horizontal line is positioned between the two lines of text.

TELESUPPORT
International

An ITG Company

Pour plus d'info
www.telesupport-int.com

