



# des métiers au cœur de la relation clients

## EXTERNALISATION PROCESSUS METIER BPO

### **Dématérialisation et gestion documentaire**

Traitement du flux documentaire ou  
reprise d'archives avec :

- Réception des documents
- Ouverture/mise à plat
- Tri
- Numérisation sur scanner  
de production haut débit
- Transfert des fichiers numériques
- Archivage physique
- Destruction sécurisée

### **Video codage/indexation**

- Lecture et reconnaissance automatisées  
des documents
- Analyse/qualification et validation  
par vidéocodage
- Transfert des données numériques
- Archivage numérique temporaire
- Couplage possible  
avec notre centre d'appels

## RELATION CLIENT A DISTANCE CENTRE D'APPELS



### **Solution client multi canal**

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



### **Emission d'appels**

- Qualifications de fichiers
- Prises de RDV
- Campagnes d'informations
- Recouvrements
- Enquêtes de satisfaction
- Relances suite mailing



### **Réception d'appels**

En prise d'appels directs  
ou en débordement :

- Campagnes d'informations
- Service clientèle
- Gestion de standard
- Prises de commandes / réclamations
- SAV /hotline



Parc d'Activités des Peupliers,  
Rue Michel Raillard,  
59200 TOURCOING  
Tél 03 20 24 04 24  
Fax: 03 20 24 18 24  
contact@altereos.fr  
**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 **vos atouts stratégiques**.

## EXTERNALISATION PROCESSUS METIER BPO

### L'ENTREPRISE ADAPTÉE EN CHIFFRES

- 180** salariés
- 10** ans d'innovation technologique
- 34 000** documents entrants/jour dont :
  - Courriers, contrats, réclamations
  - Factures
  - Autorisations de prélèvements
  - Pli Non Distribués (ex NPAI)

### 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

#### MUTUELLE / ASSURANCES

- Reprise d'archives de dossiers de contentieux

#### AUTRES SECTEURS

- 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 PND et mise à jour fichier client

## RELATION CLIENT A DISTANCE CENTRE D'APPELS

### L'ENTREPRISE ADAPTÉE EN CHIFFRES

- 60** salariés
- 20** ans d'expertise métier
- 5 000** appels sortants/jour
- 1 000** appels entrants/jour
- 1 000** 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

**90** 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

#### SSII

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

#### SECTEUR PUBLIC

- Réception d'appels en débordement
- Traitement de campagnes d'informations
- Prise de rendez-vous

#### AUTRES SECTEURS

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

**Fort de ses 328 salariés et de 20 ans d'innovation**, AlterEos propose des prestations performantes, adaptées et entièrement réalisées en France, permettant de garantir des emplois durables pour des personnes fragilisées par un handicap.

Entreprise adaptée  
=  
choix éthique  
+  
déduction AGEAPH / APHP  
± 25% de la prestation



ISO 9001/2008  
Dématérialisation et traitement  
de documents