



100% Mobile

INAUGURE SA NOUVELLE OFFRE

-L'historique

100% Mobile est une société de services existant depuis l'année 2000.

Sa spécialisation est le développement d'outils informatiques performants dédiés à l'optimisation de la réponse client aussi bien au sein des Services Clients que pour les canaux « selfcare » des opérateurs télécoms, MVNOs et constructeurs.

Utilisée par de nombreux acteurs du marché en France, notre application, nommée FMES (Fiches Mode d'Emploi Standardisées), est aussi développée pour les BOX des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI).

Certifié par la norme Iso 9001, cet outil, bénéficiant d'une expérience d'utilisation de plusieurs années, est reconnu comme étant le plus didactique et ergonomique, tout en restant le plus compétitif.

C'est ainsi qu'il est également utilisé pour la formation des conseillers clients, pour la production audiovisuelle pédagogique, ou encore pour la Notation des téléphones mobiles (outil d'avant-vente affiché sous forme de pictogrammes dans les boutiques de nos clients pour guider le consommateur dans son achat).

Afin de permettre aux opérateurs de téléphonie mobile, FAI et constructeurs de mettre en œuvre les dispositions de la loi de modernisation de l'économie (LME), dite loi Chatel, dans des conditions techniques et économiques viables, nous avons développé une offre particulièrement bien adaptée, qui repose sur la mise en œuvre d'un centre de contacts thématique incluant l'outil FMES.

-L'évènement

L'inauguration de ce **centre d'appel Premium à valeur technologique ajoutée**, a eu lieu ce samedi 21 mars 2009 à Marrakech en présence d'acteurs du marché, de personnalités locales et du monde des affaires :

- M. **Mounir Chraïbi**, wali de la région de Marrakech

-M. **Omar El Jazouli**, maire de Marrakech.

-M. **Mustapha Bakkoury**, Directeur Général de la Caisse de dépôts et de Gestion du Maroc,

-M **Anas Sefrioui**, Pdg du Groupe Addoha,

-M. **Az El Arab Kettani**, Président de la Sopar

-M. **Cheikh Tidiane MBAYE**, Directeur Général du Groupe SONATEL,Président Directeur Général de SONATEL Mobiles.

- ...

[\[Télécharger le kit photos\]](#)

-La valeur technologique ajoutée

En effet, cette nouvelle offre sur le marché des centres de contacts constitue une réelle nouveauté technologique par rapport à ce qui se fait habituellement.

Actuellement, le fonctionnement des centres de contacts est le suivant: les téléconseillers effectuent la prestation de réponse aux appels, via un accès aux bases de connaissances fournies par le client.

De fait pour ce dernier, ce fonctionnement implique 2 postes de coûts : le paiement de la prestation, plus l'achat ou la constitution des bases de connaissances.

Dans le cas de **100% Mobile Assistance**, la base de connaissance dédiée aux renseignements techniques liés à l'utilisation des terminaux et des services associés (renseignement de niveau 2), est constituée et fournie par le prestataire. En conséquence, le client n'a plus qu'un seul poste de coût, celui de la prestation de réponse. Soit jusqu'à 50% d'économie par rapport au fonctionnement actuel.

Afin de satisfaire le client quant à son besoin de proximité vis-à-vis de ses centres de relation clients, 2 options ont été implémentées sur la plateforme de **100% Mobile Assistance** :

-**Care interview** : logiciel permettant l'écoute (audio) et le suivi (vidéo des écrans du téléconseiller) en temps réel des appels traités dans le centre, de n'importe où dans le monde.

-**CamTrace** : système vidéo professionnel permettant la surveillance et le contrôle en temps réel de l'activité dans le centre, de n'importe où dans le monde.

-Le positionnement Prémium

Le renseignement de niveau 2 (techniques d'utilisation de l'appareil ou du service associé) représente les appels dont la durée est la plus longue.

Il nécessite de surcroit des qualifications techniques de la part du téléconseiller, une analyse en temps réel du problème s'avérant indispensable.

Outre le niveau d'étude supérieur au BAC nécessaire, 10% du temps des 300 téléconseillers sera consacré à la formation, **100% Mobile** étant agréée organisme de formation, afin de maintenir une qualité de réponse élevée.

Les salaires de base sont en conséquence plus élevés que dans les autres centres d'appels. La part variable sera assurée via une grille de primes qualitatives.

Diverses mesures sociales (avantages en nature, conditions de travail, ouverture de comptes bancaires, etc.) viennent compléter le dispositif salarial.

Enfin, afin de satisfaire aux normes en vigueur actuellement (ISO, NF, etc.), l'architecture technique du centre est supérieure aux standards habituels (blindage de catégorie 6, infrastructure Avaya, groupe électrogène, etc.)

-L'implantation

Marrakech, avec ses 35 000 étudiants en faculté des Sciences et Techniques est un Bassin significatif de ressources qualifiées au niveau linguistique et technique.

La tension est nettement moindre sur le marché de l'emploi des centres d'appels qu'à Casablanca ou Rabat, du fait du très petit nombre d'acteurs présents sur place.

La forte volonté des autorités locales de diversifier l'activité par rapport au tourisme facilite l'implantation d'entreprises à dominante technologique.

-Une coopération à bénéfice mutuel

100% Mobile Assistance, nouvelle offre commerciale de **100% Mobile**, présente l'avantage de créer des emplois dans les 2 pays :

-**100% Mobile** en France, pour produire et organiser la confection des FMES entre les 2 pays, ainsi que pour la formation aux technologies utilisées.

-**100% Mobile Assistance** au Maroc, pour aider à la production et à la distribution des FMES, ainsi que pour répondre aux clients finaux des opérateurs.

C'est pour ces raisons que le [Groupe d'Impulsion Economique France-Maroc](#) est intervenu, facilitant le montage d'une filiale, alliance d'intérêts franco-marocains, via un apport de capitaux à part égale entre la France ([100% Mobile](#)) et le Maroc ([Fonds Sindibad](#), **SOPAFI**).

Le Maroc, fer de lance économique de l'Afrique, connaît une rapide mutation ; **100% Mobile Assistance**, centre d'appel Prémium à valeur technologique ajoutée, montre qu'en matière de technologie, le Maroc est à la pointe.



Contact :

Marc Vallon

+33(0)6 07 77 84 80

m.vallon@100pour100mobile.com