



100% Mobile
everything made easier

100% Mobile
62-64 Rue Paul Vaillant Couturier
94320 Thiais
Tel : +33(0)1.58.42.73.40
Contact : m.vallon@100pour100mobile.com
GSM : +33(0)6.07.77.84.80

Communiqué de presse

100% Mobile à inauguré le 21 mars dernier à Marrakech un Centre de Contacts unique en son genre, présentant sa nouvelle offre.

Evènement

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, PDG de SONATEL Mobiles
- ...
-

[Presse Kit](#)

Offre actuelle

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.

La valeur technologique ajoutée

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.

Pour ce dernier, ce type de fonctionnement implique deux 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.

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

Outre le niveau d'étude supérieur nécessaire, au minimum 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.

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

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 ([Caisse de dépôts et de Gestion du Maroc](#), , **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.

