



# Présentation des services BPO

**AUJOURD'HUI, L'EXTERNALISATION EST  
UNE VRAIE RÉALITÉ D'AFFAIRE**

Octobre 2011



## L'EXTERNALISATION PERMET DE

Réduire et  
maîtriser les  
coûts

Se recentrer  
sur le cœur  
du métier

Gagner en  
compétitivité

Tout en préservant la qualité



## CE QUE VOUS POUVEZ EXTERNALISER

### Les processus internes

- Saisie de données, de formulaires
- Secrétariat, comptabilité
- Détourage de photos

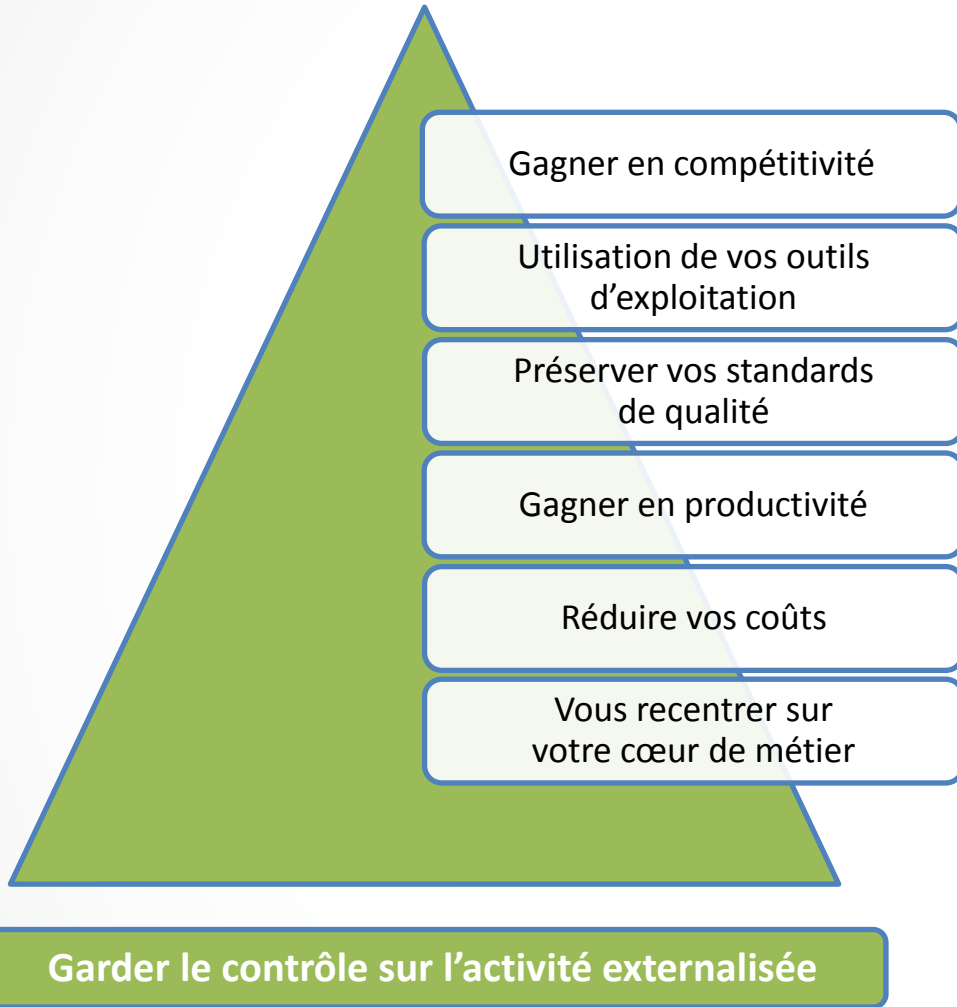
### Les processus externes

- Après vente, service clients
- Support aux utilisateurs, traitement du courrier
- Processus WEB, intégration web, référencement

Tout processus répétitif à faible valeur ajoutée



# EXTERNALISER AVEC IP-TECH



➤ POUR Y PARVENIR

Equipes adaptées aux missions confiées

Interlocuteur privilégié

Reporting régulier

Démarche d'amélioration continue

Formalisation des processus pour garantir la réversibilité

Réactivité aux évolutions de vos exigences

## ➤ POUR COMMENCER, C'EST SIMPLE

Préparer

- Comprendre vos besoins
- Conférence téléphonique
- Documentation

Démarrer

- Constitution de l'équipe
- Valider les exigences
- Plan de charge prévisionnel

Produire

- Contrôle qualité
- Processus d'amélioration continue

Pas d'engagement sur la durée du contrat  
Votre satisfaction est notre unique garant



## ➤ POURQUOI IP-TECH ?



Des opérateurs ayant tous un niveau universitaire

Une excellente maîtrise de la langue française

Une infrastructure de communication fiable

Une flexibilité face à la fluctuation de la charge du travail

Une proximité géographique offrant un fuseau horaire adéquat

## ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE



Arval – BNP Paribas : Détournage de photos pour le site : [www.autoforfait.com](http://www.autoforfait.com)



Armand Thiery : Traitement des réclamations clients  
[www.armandthiery.fr](http://www.armandthiery.fr)



Cooktel : Saisie d'établissements gastronomiques et de leurs cartes dans [www.cooktel.com](http://www.cooktel.com)



E-Rezo : Saisie de bilans comptables pour [www.e-rezo.fr](http://www.e-rezo.fr)



Web Conseil : Saisie d'établissements et d'autres informations sur : [www.1001loisirs.com](http://www.1001loisirs.com)

confidentiel

Annuaire d'entreprises belge: Mise à jour quotidienne des informations sur les entreprises et leurs dirigeants



# IP-TECH, C'EST AUSSI



Une SSII avec des compétences certifiées Microsoft, Oracle, et Java

Elue en 2010 meilleure startup de Tunisie par Microsoft

Une croissance soutenue depuis la création de l'entreprise

Cinq années de satisfaction clients



**ORACLE**  
Certified Associate

**Microsoft**  
CERTIFIED  
Professional

**Microsoft**  
CERTIFIED  
Technology  
Specialist

.NET Framework 3.5, Windows Presentation Foundation  
.NET Framework 3.5, ASP.NET Applications  
.NET Framework 3.5, Windows Applications Foundation  
.NET Framework 3.5, ADO.NET, LINQ & Entity Framework

- **Votre objectif est de réduire vos coûts, gagner en compétitivité et vous recentrer sur votre cœur d'activité tout en gardant le contrôle sur l'activité externalisée...**



- **Vous permettre d'y parvenir est notre rôle**



**Wassim BEN EZZINE**

Responsable de l'activité BPO

M + 216 55 80 06 11

T + 216 70 93 77 73 | F + 216 70 93 77 74

[wbenezzine@iptech-group.com](mailto:wbenezzine@iptech-group.com)



**Mahmoud M'HIRI**

Ingénieur d'affaires

M + 216 25 21 62 60

T + 216 70 93 77 73 | F + 216 70 93 77 74

[mmhiri@iptech-group.com](mailto:mmhiri@iptech-group.com)

[www.iptech-bpo.com](http://www.iptech-bpo.com)

...Contactez nous