

## TEMOIGNAGE CLIENT

### RELATION CLIENT

## Désormais votre assistant personnel est dans l'Océan Indien, joignez le au 118 818

*Nouveau prestataire sur un marché très concurrentiel, le 118 818 entend bien damer le pion aux « historiques » du secteur, notamment grâce à ses « top gun » de la prise d'appels et de la prise en charge de demandes très compliquées.*

*C'est dans l'Océan Indien, chez Vivetic qu'il est allé chercher et former ses « clefs d'or » par téléphone.*

#### Quels sont les services proposés par 118 818 ?

Le 118 818 est un nouveau numéro de renseignement qui met à votre disposition un Assistant Personnel disponible 24h/24 et 7j/7, pour toutes vos demandes. Disponible partout en France, ce service propose de réaliser votre demande pour le prix d'un appel téléphonique.

Plus qu'un numéro de renseignement, le 118 818 est une offre complète de prise en charge de la demande de l'utilisateur via un agent et cela sans délai...

Nous sommes capables de répondre à toutes vos demandes administratives, problématiques d'urgence ou de la vie quotidienne. Les prises en charge de nos utilisateurs, vont de la simple demande de taxi, de chauffeur, à la recherche de la pharmacie de garde la plus proche de chez vous, à la réservation de votre chambre d'hôtel, à la recherche de votre objet perdu etc...

Nous lançons de nouveaux services chaque mois sur différentes thématiques.

#### Quelle est la contribution de Vivetic dans ce partenariat et comment s'est-elle organisée ?

Cela fait maintenant 8 mois que nous avons lancé ce service, et la contribution de Vivetic est un enjeu majeur car elle reste la vitrine du service vis-à-vis de nos utilisateurs.

Vivetic a été une évidence dans le choix de ce partenariat. D'une part de par son expérience de plus de 20 ans sur l'île de Madagascar, et d'autre part de par son expertise dans le milieu de la relation client et sa capacité à mener à bien ce type d'opération.

L'enjeu était également de trouver un partenaire francophone qui puisse fournir une équipe nombreuse d'opérateurs disponible 7j/7 24h/24 avec un niveau de la langue française et une exigence qualitative irréprochables.

Découvrez le site de notre partenaire, en cliquant [ici](#)



#### FICHE D'IDENTITÉ

**Ken Ognimba**  
COO

#### Secteur

Start-up spécialisée dans l'assistance téléphonique aux particuliers et aux professionnels

#### Métier

118 818 est un service d'assistance personnelle complète et innovante de prise en charge de la demande de l'internaute via un assistant personnel et cela sans délai. C'est un service accessible jour et nuit par téléphone et par SMS



**118 818**

Un amour de numéro

## Ce qu'on reconnaît et qu'on apprécie énormément, c'est la proactivité dont fait preuve notre partenaire

**Pourquoi la prise en compte de l'expérience « collaborateur » vous semble-t-elle majeure ? Dans quelles sociétés la voyez-vous mise en œuvre ?**

Au vu du service et de l'image que nous souhaitions apporter à notre numéro, le choix d'un partenaire « collaborateur » solide, et expérimenté était essentiel. Premièrement, notre stratégie était claire dès le départ : le nouveau prestataire devait être situé à l'offshore. Nous avons vu beaucoup d'entreprises faire sous-traiter leur relation client dans d'autres pays, et beaucoup revenir, déçues. Le nouveau prestataire devait donc se situer impérativement dans l'Océan Indien. Deuxièmement, il fallait que nous trouvions un partenaire d'expérience, avec un savoir-faire dans le traitement d'appels.



**Comment s'incarne cette expérience « collaborateur », d'après ce que vous connaissez désormais de l'entreprise Vivetic ?**

On a parcouru un chemin énorme avec une équipe stable qui contribue à la satisfaction clients. Ces indicateurs sont aujourd'hui extrêmement proches voire égaux à ce que peut obtenir dans des Call Centers français sur beaucoup de nos thématiques, et ce n'était pas gagné d'avance, surtout sur les thématiques de la réalisation de documents administratifs tel que le renouvellement de sa carte grise. Opération d'autant plus difficile que cela n'existe pas à Madagascar. Il a donc fallu une capacité d'adaptation très rapide de la part des téléopérateurs. Ce qu'on reconnaît et qu'on apprécie énormément, c'est la proactivité dont fait preuve notre partenaire, qui a toujours suivi nos analyses, qui a été force de proposition, et qui a mis en place des façons de travailler différentes justement pour solutionner les différents problèmes que l'on rencontrait au début de notre opération.

**Tout cela nous démontre l'importance d'avoir un partenaire d'expérience.**



01 49 15 01 01- [contact@vivetic.com](mailto:contact@vivetic.com)

[www.vivetic.com](http://www.vivetic.com)

