



COMMUNIQUE DE PRESSE

Intra Call Center et Localeo annoncent un partenariat autour d'une solution de Gestion de la Relation Citoyen

A Paris, le 21 Novembre 2006

Intra Call Center, spécialiste de la gestion de centres de contacts et Localeo éditeur de solutions technologiques de GRC (Gestion Relation Client) annoncent aujourd'hui un partenariat autour d'une offre de Relation Citoyen à destination des collectivités locales.

Opérateur de centres de contacts depuis 10 ans, Intra Call Center a développé une offre ciblée aux collectivités locales Centri-Cité®. Cette offre intègre un large portefeuille de services répondant aux besoins des collectivités locales : cellule de crise, ligne d'assistance, service d'information, permanence téléphonique, cellule de sondage. Le savoir-faire d'Intra Call Center réside dans sa capacité à mettre en place et gérer des centres de contacts performants reposant sur des professionnels de la relation client, des process éprouvés et une infrastructure technique sécurisée.

Intra Call Center a choisi de nouer un partenariat avec Localeo dans l'objectif d'opérer son dispositif centre de contacts en s'appuyant sur la plateforme GRC de Localeo. Cette plateforme -dite collaborative- est une solution de gestion des flux qui respecte l'organisation des collectivités et s'inscrit dans une démarche qualité de traitement et de suivi des demandes.

Intra Call Center et Localeo proposent aujourd'hui une offre « clé-en-main » d'accueil téléphonique et de service d'information de premier niveau opérable 24h/24. L'objectif est d'offrir aux collectivités locales la possibilité de maintenir un contact de qualité avec leurs administrés sur une plage horaire élargie. A tout moment les administrés pourront contacter le centre d'appels pour déclarer un incident, obtenir des renseignements administratifs ou connaître l'agenda culturel. Chaque contact sera traité par les équipes d'Intra Call Center à l'aide de la plateforme GRC de Localeo. Ce système permettra de tracer les informations délivrées et les actions déclenchées et de sécuriser des procédures d'escalade mises en place. Les informations communiquées aux appelants pourront être mises à jour directement par les services de la collectivité locale via un extranet, assurant ainsi une harmonisation des informations et une totale transparence en terme de gestion.



Intra Call Center et Localeo mettent ainsi à disposition des collectivités un dispositif souple et mutualisé, opéré 24h/24 7jours/7. Les collectivités pourront désormais s'appuyer sur cette infrastructure sur certaines tranches horaires (heures creuses, soirées et week-ends) pour étendre leur accessibilité ou dans le cadre d'une externalisation totale de leur accueil téléphonique et service d'information de premier niveau.

Au travers de ce partenariat technologique et commercial, Intra Call Center et Localeo expriment leur volonté d'accompagner les collectivités locales dans leur priorité de rendre plus efficace leur gestion de la relation citoyen. Le dispositif relation client certifié NF Service d'Intra Call Center associé à l'expertise technique et métier reconnue de Localeo apportent toute crédibilité à cette démarche partenariale.

A propos d'Intra Call Center

Spécialisé dans la gestion de centres de contacts, Intra Call Center propose une expertise sur toute la chaîne de la relation client : enquêtes & sondages, lignes d'information, missions de développement commercial, services clients et support technique. Depuis sa création en 1996, Intra Call Center oeuvre pour une professionnalisation des métiers liés aux centres de relation clients aux côtés de l'AFRC (Association Française de la Relation Client) et a été le premier centre d'appel certifié NF Service. Intra Call Center a également obtenu en 2006 le label Responsabilité Sociale créé par le Ministère de l'emploi. La société compte parmi ses clients de prestigieuses références : Bouygues Telecom, Pages Jaunes, Canal Plus, M6 Boutique, Mattel... Intra Call Center a réalisé un chiffre d'affaires de 23M€ en 2005 et prévoit d'atteindre 28M€ en 2006.

Contact Presse Intra Call Center :
Karine SUSINI - Directrice Marketing Communication
0826 80 80 80 karine.susini@intracall.com

A propos de Localeo

Localeo est une jeune entreprise innovante, créée en 2002, qui accompagne les collectivités locales dans le déploiement de services publics en ligne. Localeo a été à l'origine du concept de « plate-forme Gestion Relation Citoyen » (nominée au Trophée de l'Innovation du Salon des Maires et des Collectivités Locales) permettant à une collectivité de simplifier la relation avec ses citoyens et d'optimiser le fonctionnement de ses services. Cette solution est en mode hébergé, qui présente des nombreux avantages. Une centaine de clients font confiance à Localeo, société qui réalisera un CA d'environ 0,7 M€ en 2006.

Contact Presse Localeo :
Jean-Charles BOSSARD - Président
0 820 600 405 jcbossard@localeo.com