

A series of overlapping, curved lines in various shades of blue and white, creating a dynamic, circular pattern that frames the central text.

# Business Process Outsourcing

Solutions intégrées pour votre entreprise  
11.2020

# Altice Empresas se différencie en offrant des services de manière intégrée à votre entreprise

- Nous travaillons de façon intégrée avec vous, ce qui vous permet d'avoir **un partenaire unique** pour une large gamme de services (centre d'appels, gestion de documents et de processus, services financiers et RH) **avec des solutions technologiques et de télécommunications.**
- Le tout dans une **perspective collaborative,** avec pour seul objectif de **contribuer de manière décisive à la réussite de votre entreprise** et à l'atteinte des objectifs définis, sans que vos collaborateurs, clients ou fournisseurs se rendent compte que le service n'est pas réalisé directement par votre entreprise, tout en constatant dans les faits des gains importants dans la rapidité et l'efficacité des processus.
- Découvrez toutes nos solutions et **les avantages d'avoir des services fournis depuis le Portugal.**



# Les avantages de travailler avec Altice Empresas

- Altice Empresas fournit depuis 2007 des services de centre d'appels et d'autres services d'externalisation des processus d'affaires (BPO) depuis le Portugal pour l'Europe, en tant que fournisseur nearshoring.
- Notre expérience comprend:
  - Création de centres de services partagés au Portugal (ex: Centre de services partagés pour Natixis IT à Porto, 2016);
  - Gestion de tous les domaines d'un centre de services partagés (Finance, RH, Achats, Conformité...);
  - Gestion et exécution d'opérations pour toute l'Europe, parlant nativement environ 30 langues différentes (ex: CHEP).
- Nos avantages incluent également:
  - "One stop shopping", puisque nous avons la plus grande gamme de services BPO du marché et que nous sommes également un fournisseur SI/TI et Telco;
  - Un service opérationnel et de consultant pour établir un pont vers les grands pays de langue maternelle portugaise, comme le Brésil et l'Angola.



# Solutions BPO

## Solutions BPO Nearshoring

### Solutions de centre d'appels



#### Service à la clientèle

- Front office.
- Back office.
- Médias sociaux

#### Marketing et ventes

- Ventes clients.
- Enquêtes de satisfaction.
- Études de marché.

### Solutions de gestion de documents et de processus



#### Solutions intégrées de gestion de documents et de processus

- Réception et numérisation.
- OCR (Reconnaissance optique des caractères).
- Validation de données.
- Gestion de flux de travail.
- Stockage de fichiers.
- Information et rapports de gestion

### Solutions financières



#### Purchase-to-Pay (P2P)

- Processus d'approvisionnement.
- Processus de vérification, de comptabilisation et de paiement des factures.
- Gestion de l'information, des indicateurs de performances clé et des rapports.

#### Central Billing Party (CBP)

- Facturation et paiement.
- Procédures de relance.
- Gestion budgétaire.
- Rapports.

### Solutions en ressources humaines



#### Solutions de paie

- Stockage précis des données principales et des fiches de paie.
- Conformité juridique et fiscale.
- Portail RH en libre-service pour les gestionnaires et les employés.
- Gestion des dépenses des employés.
- Rapport et KPI.
- Helpdesk RH pour les employés (facultatif).

# Solutions BPO

## Solutions BPO Nearshoring

### Création d'un centre de services partagés au Portugal

#### Finance

- Création d'un compte bancaire.
- Ouverture de numéros de sécurité sociale.
- Soutien à l'obtention de subventions financières gouvernementales.

#### Achat

- Proposition de liste de fournisseurs.
- Préparation RFP et lancement sur le marché.

#### Installations et technologie

- SI/TI et telco.
- Étude du meilleur emplacement.
- Gestion d'installations.

#### Ressources humaines

- Recrutement.
- Formation.
- Gestion de la masse salariale et des dépenses.

#### Processus

- Conception de processus.
- Dématérialisation et définition de flux de travail.

#### Conformité

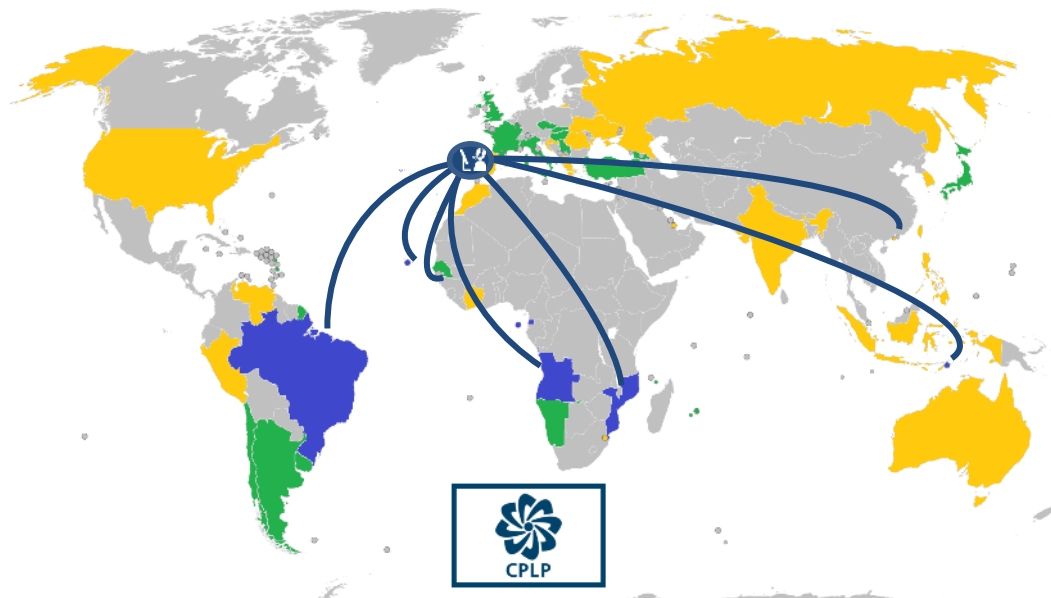
- Accords de confidentialité.
- Rapports aux autorités locales.
- Assurer les formalités juridiques associées à l'incorporation de filiales sur le territoire portugais.

# Solutions BPO

## Assistance à l'entrée dans des pays lusophones

### Depuis le Portugal vers tous les pays lusophones

- Le moyen le plus facile et le plus rapide d'entrer sur un marché de plus de 270 millions de personnes.
- Services du Centre d'appels directement fournis depuis le Portugal.
- Une excellente occasion d'entrer sur le marché brésilien, la 9e plus grande économie du monde.



# Pourquoi choisir Altice Empresas comme fournisseur BPO?

L'un des plus grands fournisseurs BPO au Portugal

**>185**

Clients BPO

**+1.600**

FTES dédié  
au BPO

**30**

Langues  
parlées

**+4M**

Appels  
entrants  
par an

**+500M**

Documents  
archivés par  
an

**2.000**

Traitements  
de paie par  
mois

**+800K**

Emails  
par an

**+2M**

appels  
sortants  
par an

**+500K**

documents  
délivrés par  
an

# Le Portugal est une destination naturelle pour les centres de services partagés, les centres de compétences et le BPO

## Emplacement stratégique

Proche de l'Europe centrale, de l'Amérique du Nord et du Sud.

## Technologie et innovation

32e place à l'indice mondial de l'innovation 2019 et 8e place à l'indice de numérisation 2020.

## Coût du travail

Compétitif et avec une réglementation du travail flexible.

## Compétences linguistiques

12e à l'Indice de compétence en anglais 2019 et classé parmi les meilleurs pays en matière de compétences linguistiques.

## Jeunesse

Pool de main-d'œuvre hautement qualifiée, flexible et adaptable.

## Enseignement de haut niveau

40e place sur 144 pays.

## Sécurité

Le Portugal est le 2e pays le plus sûr d'Europe et le 3e au monde.

## Meilleurs talents

26e place dans le monde dans la qualité des écoles de gestion et 2e place pour la qualité des institutions et la disponibilité des scientifiques et des ingénieurs.

## Infrastructures

21e place au classement des infrastructures de l'indice de compétitivité mondiale 4.0 2019.

## Réseau Télécom

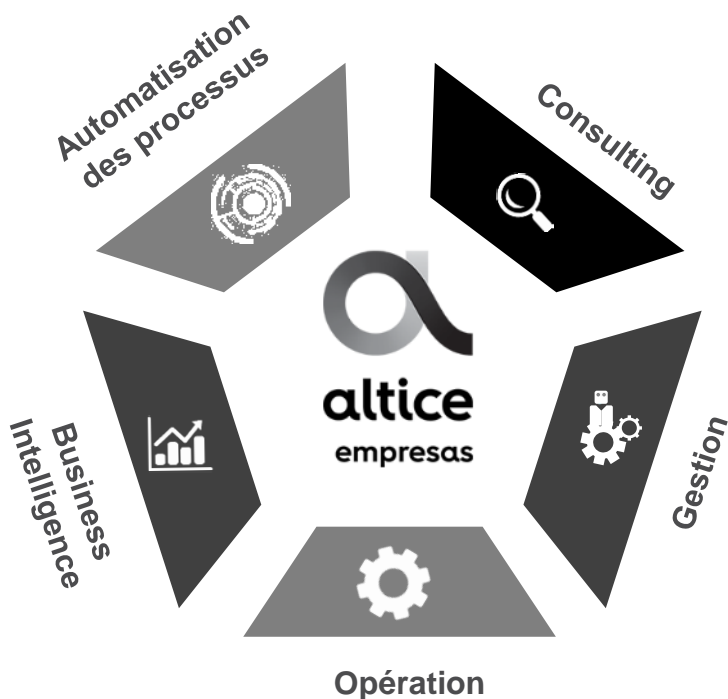
2e place en matière de bande large à l'indice de l'économie et des sociétés numériques de l'UE.





# Pourquoi choisir Altice Empresas comme fournisseur BPO ?

## Proposition de valeur Altice Empresas



### Automatisation de processus

Modernisation et convergence technologique.

### Consulting

Diagnostic des besoins.  
Conception et restructuration des procédés.  
Conception de solutions.

### Gestion

Coordination, contrôle et reporting.

### Opération

Service performance (avec ou sans fournisseurs).

### Business Intelligence

Accès à l'information de gestion et opérationnelle,  
sur différents appareils.

# Pourquoi choisir Altice Empresas comme fournisseur BPO?

L'approche BPO d'Altice Empresas permet...

Jusqu'à  
40%  
d'économies



Réduction efficace  
des coûts



Modèle d'affaires  
flexible

Moins de  
3 mois de  
délai d'implantation



Un cadre de  
transition de service  
bien planifié



Documentation  
détaillée des  
processus



Cadre d'amélioration  
continue

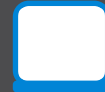
Jusqu'à  
25%  
plus rapide



Un service à la  
clientèle efficace



Information, rapport  
et suivi



Solutions  
technologiques de  
pointe

Confidentialité des informations | Conforme au règlement général sur la protection des données (UE 2016/679)

# **Altice Empresas Solutions Business Process Outsourcing (BPO)**



# Solutions BPO

## Solutions de centre d'appels

- Des solutions intégrées, adaptées aux besoins des clients.
- Des solutions flexibles.
- Technologie de pointe: plateformes omnicanal.

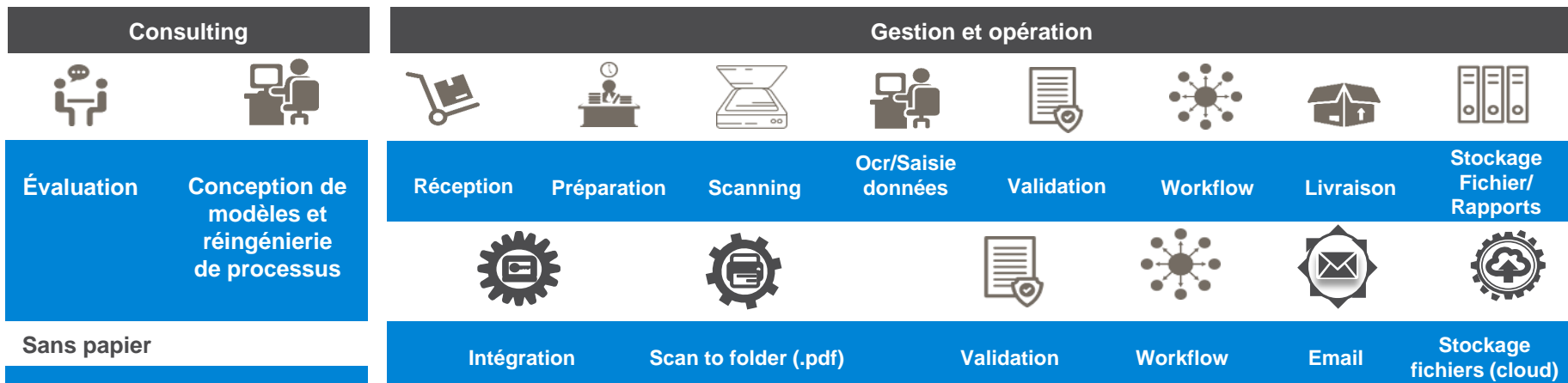


# Solutions BPO

## Solutions de gestion de documents et de processus

Service et technologie pour la dématérialisation de documents et processus:

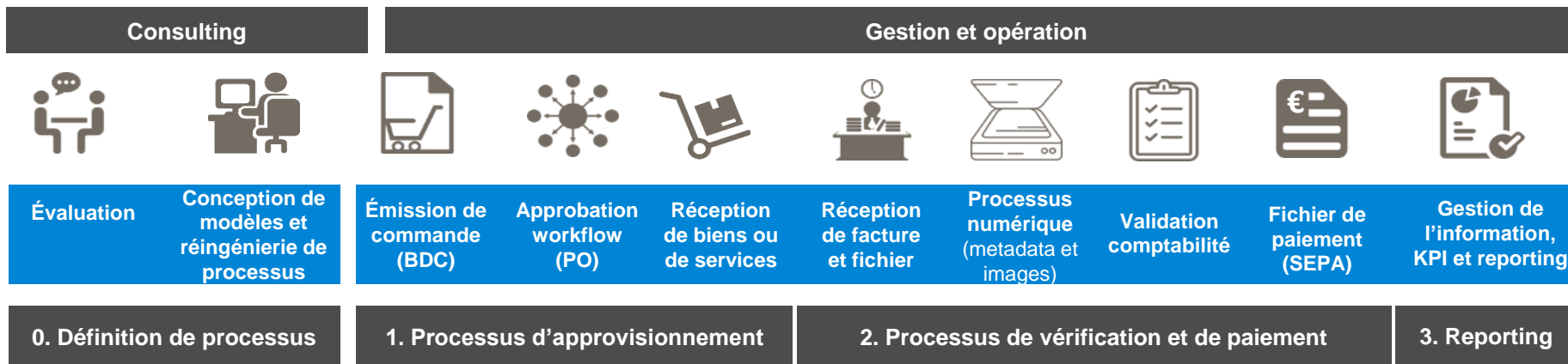
- Numérisation et reconnaissance de caractères (y compris OCR);
- Collecte d'informations sur différents canaux (physiques et numériques);
- Informations numériques (métadonnées et images) - portail internet;
- Intégration des plates-formes clients;
- Information et rapports de gestion.



# Solutions BPO

## Solutions financières | Purchase to Pay

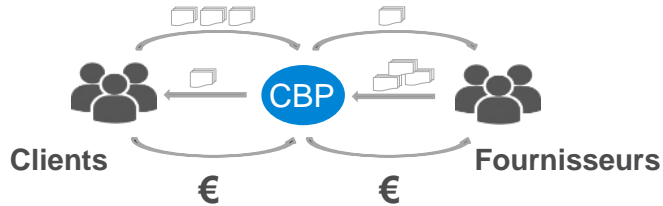
- Processus P2P basé sur une technologie de pointe:
  - Identification des besoins;
  - Planification et budgétisation;
  - Approvisionnement, comptabilité et paiement.
- Notre service fournit des informations comptables et des rapports relatifs aux processus P2P.



# Solutions BPO

## Solutions financières | Central billing party

Optimise les processus de facturation et de paiement entre les fournisseurs et les clients (dans une relation entre plusieurs entités).



### Cible

- Consortium de câbles sous-marin.
- Hôpitaux et centres médicaux.
- Fournisseurs de tourisme (Compagnies aériennes).
- Universités (Campus).



### Consulting



Évaluation

Conception de modèles et réingénierie de processus

### Gestion et operation



Facturation

Paiement

Procédures de relance

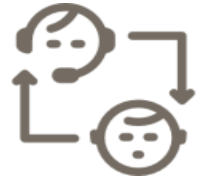
Gestion budgétaire

Reporting

# Solutions BPO

## Solutions de paie

- Stockage précis des données principales (organisation et employés) et fiches de paie.
- Conformité juridique et fiscale.
- Portail RH en libre-service pour les gestionnaires et les employés.
- Reporting et KPI.



### Consulting



Évaluation



Réingénierie des processus d'affaires RH

### Management and operation



Stockage des données principales



Exigences spécifiques du client



Paie



Reporting/  
KPI



Conformité juridique et fiscale



Helpdesk RH pour les employés (facultatif)



# Gestion des médias sociaux et des canaux numériques



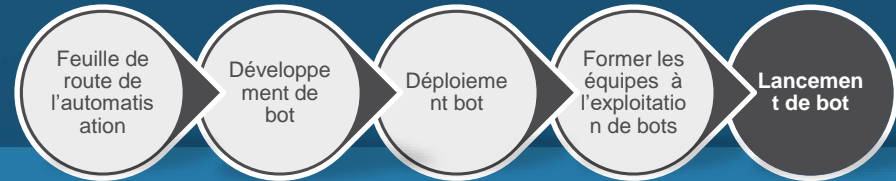
- Gestion centralisée des commentaires, des demandes d'information et des réclamations.
- Rapport d'activité médias sociaux.
- Service de surveillance avec inclusion des inputs et idées.
- Gestion chat en ligne.
- Click to call.



# Développement de bot et d'automatisation



- Ressources internes pour le développement de bots et d'automatisation.
- De l'automatisation simple des tâches backoffice au chatbot, IVR naturel & voice bot/assistant virtuel.
- Amélioration de la qualité (tolérance aux erreurs).
- Augmentation du temps de travail (365\*24).
- Réduction de la durée d'exécution et augmentation de la productivité.
- Surveillance permanente.



# Reporting et Business Intelligence

- Contrôle KPI et SLA quotidien.
- Rapport mensuel.
- Vue d'ensemble et calcul de pénalité.
- Rapport sur la qualité et l'amélioration continue.
- Accès internet et mobile.
- Alertes automatiques pour téléphones mobiles et e-mails.
- Portail de business intelligence en libre-service.
- Rapport d'information d'entreprise.

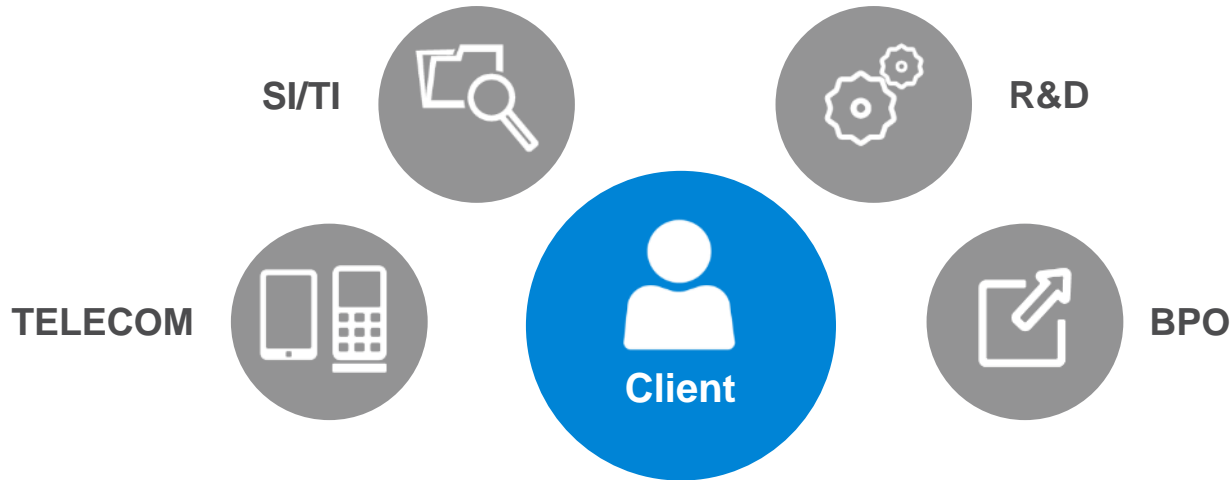


**Altice Empresas**  
**Solutions d'assistance**  
**internationale Telco et IT**



# Autres services fournis par Altice Empresas

Grâce à nos services intégrés de télécommunications et de TIC, nous offrons une assistance aux entreprises dans leurs défis et leurs processus d'affaires



Offre complète | Convergence | Intégration | Point de contact unique

# Services télécoms et cloud regroupés pour une expérience utilisateur unique



## Échange téléphonique virtuel

Pour une gestion efficace de tous les appels de votre entreprise avec des services cloud.



## Centres d'excellence opérationnelle

Centres opérationnels de réseau, de technologie et de sécurité qui garantissent une surveillance étroite des défaillances réseau et réseau de grands clients, la disponibilité de bout en bout de tous les services cloud et une surveillance certifiée, avec une action proactive et réactive vis-à-vis attaques externes.



## Services complets de centre de données

Le réseau national de centres de données le plus important et le plus récompensé.

# Centre de données Altice de Covilhã, le premier et le seul Centre de données au Portugal à être reconnu par SAP



**Services cloud avec des solutions simples pour être plus efficient et réduire les coûts**



**Centre de données virtuel**



**Service de récupération après sinistre AA**



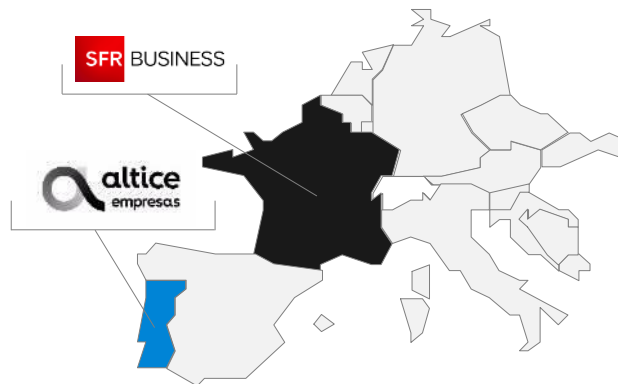
**Sauvegarde cloud**

# Réseau de centre de données de premier niveau fonctionnant à l'échelle mondiale



**33** Petabytes  
de stockage

**56** Mille  
services gérés



**Portugal**  
5 Centre de données  
5.738 m2\*

**France**  
9 Centres de données  
24.370 m2\*

Avec des centres de données en activité depuis 1999, Altice Portugal offre une gamme complète de services et est le plus grand réseau national de centres de données en taille et en couverture. Les plus grandes entreprises portugaises comptent sur les services d'hébergement d'Altice Portugal pour soutenir leur activité, avec des niveaux élevés de disponibilité et de sécurité.

Les certifications Tier III, ISO 20000 - Information Technology Service Management et ISO 27001 - Certifications de gestion de la sécurité de l'information sont la preuve de notre engagement à assurer la plus haute qualité de service.





# Études de cas





***Afin de nous concentrer sur les performances de notre pôle technologique, nous nous appuyons sur un partenaire spécialisé, Altice Empresas, pour garantir que toutes les fonctions support soient toujours pleinement assurées et en ligne avec la stratégie de Natixis au Portugal.***

Nathalie Risacher  
Responsable Pays Senior  
Natixis au Portugal

## Le défi

Accès à des personnes hautement qualifiées et à des services et des ressources spécialisés avec des gains d'efficacité. Garantie de haute qualité dans tous les services d'assistance.

## La solution

- **Ressources humaines** | Paie, maintenance et gestion des données et gestion des dépenses de l'ensemble des collaborateurs de Natixis au Portugal.
- **Finance** | Gestion financière des opérations comptables (avec cartographie de 5 plans de comptes internationaux) et conformité fiscale au Portugal et en France, reporting financier et de gestion, consolidation des comptes, gestion de trésorerie mondiale, paiements et reçus.
- **Achat** | Soutien à l'élaboration de RFP, à la consultation du marché, à l'achat de produits et services et à la gestion de l'approvisionnement.
- **Processus et conformité** | Conception et optimisation des processus et procédures pour soutenir l'activité opérationnelle et l'amélioration continue des processus.

## Principales réalisations

- Optimisation et intégration de toutes les composantes de gestion.
- Gestion flexible des ressources.
- Efficacité et réduction des coûts opérationnels.
- Qualité de service.

## Assurer le meilleur service au marché européen, soutenu par une solution BPO

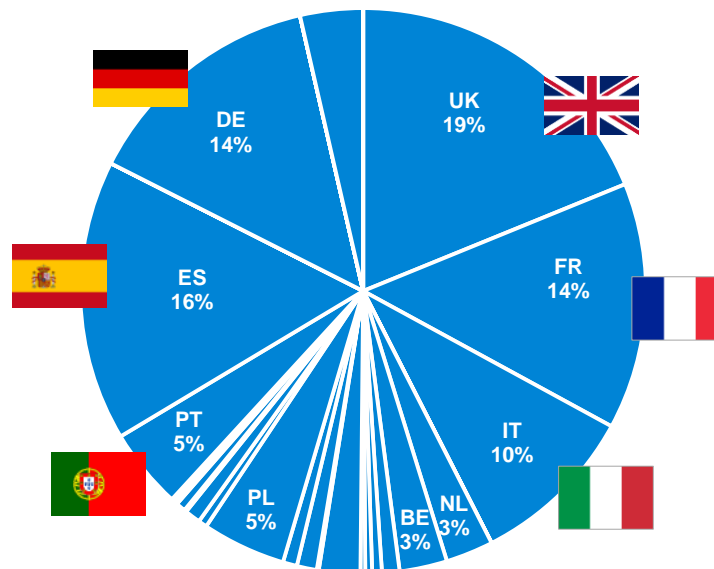
- La solution BPO de Centre de contacts d'Altice Empresas permet à CHEP de gérer, depuis Lisbonne, toute la coordination opérationnelle et logistique, ainsi que toute l'interaction requise avec les clients et partenaires de CHEP sur le marché européen.
- Les professionnels spécialisés d'Altice Empresas garantissent la gestion et l'exploitation de bout en bout du Centre de contact - infrastructure, logiciels, recrutement, formation et supervision d'équipes de services multilingues (compétences linguistiques natives ou équivalents).
- Le service comprend un suivi et des rapports réguliers, axés sur l'amélioration des processus
- Le partenariat avec CHEP a débuté en février 2007 avec 4 pays et 6 compétences linguistiques. Aujourd'hui, nous exploitons 29 pays, nous parlons 30 langues, et la croissance de l'exploitation est basée sur la qualité de la prestation des services et l'innovation qu'Altice Portugal a proposé au fil du temps.



Assurer le meilleur service au marché européen,  
soutenu par une solution BPO

- 27K appels entrants/mois.
- 86 scripts de service différents.
- 73K appels sortants/mois.
- > 100 agents.
- 96% de qualité de service.
- 66 améliorations identifiées.

## Appels sortants par pays



# Merci

## Informations supplémentaires

Site internet: [www.altice-empresas.pt/fr/bpo-solutions](http://www.altice-empresas.pt/fr/bpo-solutions)

E-mail: [bpo@telecom.pt](mailto:bpo@telecom.pt)

