



Communiqué de Presse
09/12/2008

Contacts :
Hélène BURY

01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

Groupe ACTICALL
Tour La Villette
6, rue Emile Reynaud
75916 PARIS Cedex 19

La certification NF Service - Centre de Relation Client - d'Acticall renouvelée

Le groupe Acticall, acteur majeur du marché français de la relation client à distance, a obtenu le renouvellement de sa certification NF Service – CENTRE DE RELATION CLIENT – NF 345 pour l'ensemble de ses sites en France.

Suite à un audit réalisé du 4 au 7 novembre, Acticall et l'ensemble de ses sites en France ont été évalués et jugés conformes aux exigences de la marque NF Service « CENTRE DE RELATION CLIENT – NF 345 » ainsi qu'aux règles générales de la marque NF Service et à la norme NF X 50-798 (Juillet 2003).

Le certificat annuel a été officiellement remis à Acticall, par le comité AFNOR Certification, le 25 novembre dernier.

Ce renouvellement est garant du professionnalisme et de la qualité des prestations d'Acticall, tant dans sa capacité à satisfaire le client final et ses clients donneurs d'ordres, que dans son organisation globale, fondamentalement inscrite dans une démarche d'amélioration continue.

Au travers de cette certification, AFNOR Certification reconnaît la qualité de services d'Acticall à différents niveaux :

- information fournie aux clients,
- accueil,
- traitement de la demande,
- respect des engagements contractuels,
- qualification et formation du personnel,
- traitement des réclamations,
- prise en compte de la satisfaction clients.

« Le référentiel NF345 certifie Acticall sur son cœur de métier : « la relation client ». Nous assurons ainsi à nos clients donneurs d'ordres la satisfaction de leurs propres clients au travers d'engagements de service concrets tels que la rapidité de réponse, le respect des engagements de rappel, la qualité d'accueil, la fiabilité de la réponse apportée... Notre certification représente de plus un bénéfice certain pour les entreprises qui souhaitent également l'obtenir, dès lors qu'en tant que prestataire, Acticall couvre d'emblée une partie des critères d'éligibilité requis. Ce projet d'extension aux nouveaux sites nous a par ailleurs aidés à maîtriser la croissance du groupe en nous appuyant sur ce référentiel qualité pérenne », précise **Agnès Pegurri**, Responsable Qualité du groupe Acticall.

Avec le renouvellement récent du Label de Responsabilité Sociale, le 1^{er} octobre dernier, et désormais, celui de la certification NF Service – Centre de relation client, Acticall démontre une nouvelle fois son engagement de progrès, tant en termes de pratiques sociales que de qualité de services, en inscrivant sa démarche Qualité au cœur même de la stratégie globale du groupe.

A propos d'Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance.

Avec 88 M€ de chiffre d'affaires prévus en 2008 et 2 400 salariés répartis sur 8 sites en France et 1 site au Maroc (Casablanca), le Groupe Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (EDF, Toyota, Orange, Ministère de la Santé, Les Editions Atlas, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plate-formes de relation clients multi-canal (appels, mails, courriers) en flux entrants et sortants. Structurée autour de solutions innovantes, industrielles et qualitatives, le positionnement du Groupe repose sur 3 axes : une forte expertise métier avec une logique « clients premium », un accompagnement technologique en amont et en aval des



Communiqué de Presse
09/12/2008

Contacts :
Hélène BURY

01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

Groupe ACTICALL
Tour La Villette
6, rue Emile Reynaud
75916 PARIS Cedex 19

projets ainsi qu'un positionnement éthique et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service 345 « Centre de Relation Client » et Label de Responsabilité Sociale.

Pour plus d'informations sur le groupe Acticall, visitez le site www.acticall.com