



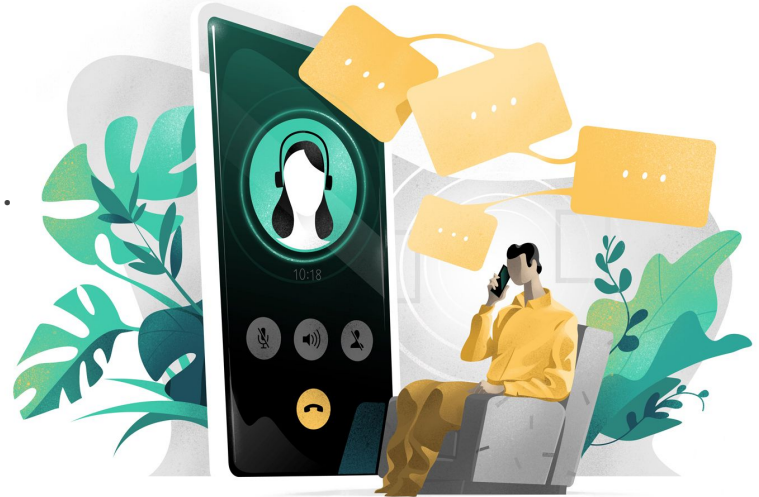
**Une qualité de service irréprochable
à un coût imbattable**

VIMA-COMS, Partenaire de Smartcoms Outsourcing

Crée en 2009, Smartcoms Outsourcing répond aux divers besoins de vos clients actuels ou potentiels dans le respect des objectifs fixés afin de gagner leur confiance et assurer leur satisfaction.

Expert certifié depuis **11 ans** dans l'outsourcing en matière de Relation client à distance.

Smartcoms Outsourcing opère comme centre d'appels Offshore pour les marchés Européens & Nord-Américains.



Nos Opérations

- **Télévente**
- **Téléprospection**
- **Service client**
- **Service Technique**
- **Télésecrétariat**
- **Fidélisation/Rétention**
- **Génération de Leads**
- **Recouvrement et Rappels d'échéances**
- **Mailing & Agenda Planning**



Emission



Réception



Certifications



**ISO/IEC
27001:2013
Certified**

insightrix®

Infrastructure

Serveur WEB

Serveur AD

Serveur Antivirus Sophos

Serveur Backup Veeam

Serveur log

Serveur de mise à jour

Serveur contrôle d'accès

Serveur glpi

Switch coeur Cisco 3650

Switch 2960

Firewall Sophos xg-210

Notre Force ! C'est Notre Capital Humain



Des employés qualifiés


- Test rigoureux de langue
- Formation métier
- Formation produit
- Intégration complète des employés (1 mois en moyenne)
- Formation continue avec une cadence de 2 semaines



Des employés satisfaits

- Salaires satisfaisants (2.5x Salaire minimum national)
- Team Buildings réguliers
- Plan de carrière et promotions
- Primes considérables
- Une rétention élevée et un taux de rotation de 7%

Notre **Vision**

A pair of vintage binoculars is mounted on a dark, square pedestal. The binoculars are positioned on the left side of the frame, pointing towards the right. The background is a soft, hazy sunset or sunrise over a body of water, with distant mountains visible on the horizon. The overall mood is contemplative and forward-looking.

Concevoir les prochains
paradigmes de
communication.

Notre Mission



La sécurité

Parce que votre confiance n'a pas de prix, nous avons mis en place une infrastructure robuste et fiable, avec les meilleurs protocoles de sécurité.



La satisfaction client

La qualité de nos prestations est la première de nos préoccupations.
Notre objectif : **100% de satisfaction de vos clients.**



La réduction de coût

Le choix d'externalisation offshore vers la Tunisie vous permet de garder et même améliorer votre service client avec le minimum de coûts et de charges à régler tout en confiant votre produit à des professionnels.

Pourquoi La Tunisie?

Le **salaire annuel** moyen d'un préposé téléphonique en Tunisie est de **\$4216** contre **\$25 000** au Canada et **\$32 000** aux Etat-unis.

Les tunisiens jouissent d'un **excellent niveau** en **français** et en **anglais** grâce à une éducation trilingue.



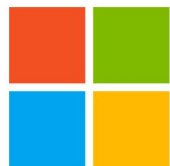
Grâce à un prestataire offshore, les coûts d'une externalisation peuvent baisser de **35 %*** tout en gardant la même qualité.



4.3/5★

Top 3 Satisfaction client!

Nos Partenaires Techniques



Microsoft

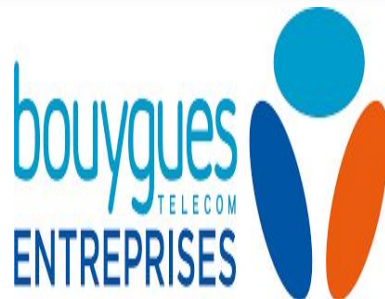
Solution **HERMES**

VOCALCOM

Connecting to Customers

SOPHOS

Nos Clients Actuels





La sécurité de
vos données est
notre **priorité**.




La satisfaction
client est notre
domaine
d'expertise.



Nous mettons à
votre disposition
toutes les
dernières
technologies.

MERCI!

Contact:

- **+216-20-311-464** 
- **+1-514-627-5307** 
- **sales@vima-coms.com**