

# Bienvenue chez TTEC Rwanda

Le progrès dès le départ avec le Laboratoire d'Innovation et d'Impact de TTEC



L'Afrique s'est imposée ces dernières années comme une destination d'externalisation solide et rentable, en particulier pour les entreprises françaises et européennes, offrant une main-d'œuvre qualifiée et une infrastructure technologique en pleine évolution. C'est aussi un lieu où il est possible d'adopter des technologies innovantes pour les centres de contact et de construire des opérations à partir de zéro.

Nous avons choisi Kigali, au Rwanda, comme l'endroit idéal pour lancer le Laboratoire d'Innovation et d'Impact de TTEC, où nous combinons notre engagement à générer un impact social et une vitalité économique avec notre expertise dans l'utilisation des technologies pour améliorer la productivité et la qualité. TTEC s'engage à long terme en Afrique, ayant établi des relations solides avec les gouvernements locaux. Nous collaborons avec des partenaires locaux pour cibler les communautés marginalisées et leur offrir des compétences cruciales en Digital CX afin de répondre aux besoins actuels des centres de contact et de développer une carrière à long terme. Au cœur de cette démarche se trouve notre engagement envers nos clients à créer un partenariat stratégique qui génère d'excellents résultats, des expériences clients remarquables et un engagement commun à améliorer la communauté dans laquelle nous opérons.

Nous avons développé un centre de contact composé d'employés hautement qualifiés, maîtrisant les outils numériques, motivés, et formés à l'intelligence artificielle et à l'expérience client pour offrir des résultats concrets à nos clients. Les technologies que nous utilisons permettent à ces employés de réduire le temps de montée en compétences, d'améliorer les résultats de satisfaction client (CSAT) et de garantir une meilleure fidélisation et rétention.

L'innovation et le support multilingue seront les pierres angulaires des opérations de TTEC au Rwanda. Avec un accès à un vaste vivier de locuteurs bilingues (400 000 francophones et anglophones), ce site peut fournir des services client, un support technique, des innovations numériques, avec un support multilingue et des services de back-office étendus. En conséquence, les clients peuvent s'attendre à des résultats de haute qualité à un coût réduit, tout en générant un impact social durable qui contribue à leurs priorités ESG.

TTEC opère de manière fluide sur six continents et se conforme à diverses réglementations et lois sur la confidentialité (RGPD, CCPA, HIPAA, la loi rwandaise sur la protection des données et la vie privée, et d'autres lois applicables). Les transferts de données vers le Rwanda depuis l'Espace économique européen (EEE) sont possibles grâce aux clauses contractuelles types de l'UE, publiées par la Commission européenne. En tant que prestataire d'externalisation des processus métiers (et sous-traitant des données), nous respectons les exigences contractuelles des accords conclus avec nos clients et suivons les politiques de confidentialité de nos clients en matière de collecte et d'utilisation des données personnelles.

## Pourquoi le Rwanda?

- Classé 6ème comme le pays le plus sûr au monde
- Classé 38ème pour la facilité de faire des affaires au niveau mondial, et 2ème en Afrique
- Kigali est classée comme la ville la plus sûre d'Afrique
- Classé 10ème dans la catégorie du support technique (Indice de Compétitivité Mondiale GBS 2022)
- Investissements continus du gouvernement dans l'infrastructure et le développement des compétences des travailleurs numériques

## Les solutions du Laboratoire d'Innovation et d'Impact de TTEC contiennent :

 Analyse conversationnelle

 Formation activée par l'IA

 Coaching en temps réel

 Assurance qualité de nouvelle génération

 Traduction vocale en temps réel



## Faites une différence et obtenez des résultats

Le Rwanda est l'un des sites phares de la stratégie Impact de TTEC, un engagement expansif, multidimensionnel et à long terme, avec un cadre défini qui guide les investissements dans des domaines émergents pour stimuler la vitalité économique au bénéfice des employés, de leurs familles et des communautés.

## 7 piliers de la stratégie Impact de TTEC

La stratégie Impact de TTEC aide les entreprises à créer un changement social et environnemental positif à travers leurs opérations et leurs chaînes d'approvisionnement. Cela améliore leur réputation et attire des clients, des employés, des investisseurs et des partenaires partageant des valeurs similaires. Cela augmente également la rentabilité en ouvrant de nouveaux marchés, en renforçant la fidélité des clients, en attirant les meilleurs talents et en réduisant les risques et les coûts à long terme.



### Impact sur les Sites :

Établir des sites de travail qui favorisent le bien-être des employés et la croissance des communautés.



### Impact sur l'Éducation :

Collaborer avec les institutions locales pour développer des programmes de formation pour des rôles en demande tels que le service client, le support technique et les ventes.



### Impact sur l'Approvisionnement :

Mettre en œuvre des stratégies pour éliminer les obstacles rencontrés par les demandeurs d'emploi marginalisés.



### Impact sur les Carrières :

Construire une main-d'œuvre durable grâce à une rémunération compétitive, des avantages sociaux robustes et un développement de carrière.



### Impact sur la Communauté :

Prioriser les fournisseurs locaux pour la restauration, le transport et autres besoins en approvisionnement.



### Impact sur les Indicateurs :

Développer des indicateurs de performance clés à long terme pour mesurer et rendre compte de notre impact social.



### Impact sur les Investissements :

Travailler avec les clients pour débloquer des investissements supplémentaires afin d'amplifier notre impact social.

## Découvrez TTEC Rwanda

Contactez-nous dès aujourd'hui pour en savoir plus sur les opportunités de visiter le Rwanda et soutenir vos programmes CX axés sur l'Innovation Impact.



## À Propos de TTEC

TTEC Holdings, Inc. (NASDAQ) est un leader mondial en innovation technologique et services CX (expérience client), spécialisé dans les solutions numériques améliorées par l'IA. Servant des marques emblématiques et disruptives, les solutions basées sur les résultats de TTEC couvrent l'ensemble de l'entreprise, touchent chaque canal d'interaction virtuelle et améliorent chaque étape du parcours client. En s'appuyant sur des technologies numériques de nouvelle génération, la branche TTEC Digital de l'entreprise conçoit, construit et gère des technologies de centre de contact omnicanal, des CRM, des solutions d'IA et d'analytique. La branche TTEC Engage de l'entreprise fournit des services d'engagement client améliorés par l'IA, d'acquisition et de croissance client, de support technique, de back-office et de prévention de la fraude. Fondée en 1982, l'obsession unique de l'entreprise pour l'excellence en CX lui a valu des scores de satisfaction client, client et employé parmi les meilleurs à travers le monde. Les plus de 60 000 employés de l'entreprise opèrent sur six continents et allient technologie et humanité pour offrir des clients satisfaits et des résultats commerciaux différenciés. Pour en savoir plus, visitez-nous sur [ttec.com](https://ttec.com).