Tout en un,

Lyon donne une autre dimension à vos fonctions de services support

CHOISISSEZ LYON

SERVICE CENTERS

- **RELATION CLIENT** ...pour gagner en valeur ajoutée
- **ACTIVITÉS DE BACK OFFICE** ... pour rassembler et dynamiser les fonctions support de votre business unit
- **CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS** ...pour rationaliser et professionnaliser vos services internes

FINANCES	COMPTABILITÉ CONTRÔLE DE GESTION
ACHATS	GESTION DES CONTRATS PAIEMENT INVENTAIRES
MARKETING-VENTE	SERVICE CLIENT TÉLÉMARKETING
IT	GESTION DES DONNÉES MAINTENANCE INFORMATIQUE
RH	GESTION DES DOSSIERS FORMATION PAIE
JURIDIQUE	RECOUVREMENT DES CRÉANCES GESTION DES CONTENTIEUX

Ils ne sont pas venus à Lyon par hasard !

Le **Club Méditerranée**, pour son centre de recrutement européen, le Groupe **Lafarge** pour ses services informatiques France ou le Groupe **Rhodia** pour son centre de services partagés Fonctions Commerciales Europe,

ils sont tous à Lyon !

ONLY**LYON**

DES COÛTS D'INSTALLATION INFÉRIEURS à ceux des grandes métropoles européennes

- **Un turnover de moins de 10%** pour un recrutement pérenne,
- **Des coûts salariaux moins élevés :** 39 253 € bruts à l'année en moyenne pour un salarié de Service Center orienté Finance à Lyon, contre 48 801 € à Barcelone.
  (Source : KPMG 2007)

Cas pratique : Phone Marketing

Localisé depuis 1994 dans le quartier d'affaires de la Part-Dieu, l'outsourceur Phone Marketing a décidé de rester fidèle à son choix.
Un immeuble nouvelle génération, le Bonnel Part-Dieu, choisi avec le conseil de l'Aderly, a permis au centre de bénéficier d'une prestation de qualité, **adaptée aux besoins spécifiques des centres de relation client.** Un aménagement de l'espace ergonomique, spécialement étudié et conçu par un spécialiste local, favorise **la fidélisation de collaborateurs** épanouis. Idéalement située à deux pas de la gare TGV, du métro, du tram, d'un point névralgique de réseau de bus et de stations Vélo'v, cette nouvelle adresse facilite d'autant plus le recrutement de cette entreprise qui a **doublé son nombre de positions** pour satisfaire ses clients.

Chiffres clés

9 000 emplois en relation client

Près de **200** centres de service client

DU NIVEAU BAC AU MASTER, toutes les formations adaptées à votre Service Center

Formations en apprentissage, BTS, Licences professionnelles, Masters Professionnels et MBA...

Le Club de la Relation Client

Plus de 150 membres, responsables de CRC ou prestataires spécialisés, partagent leurs expériences, leurs projets.
Le club est un élément :
- Fédérateur des acteurs lyonnais,
- Intégrateur pour les nouveaux arrivants,
- Moteur d'échange de bonnes pratiques technologiques ou RH.

Nos références font la différence

Quelques Centres de Services Partagés présents en région lyonnaise
ABB, Adecco, Capgemini, Club Med, DHL, Rhodia, Groupe SEB, Volvo

Quelques Centres de Relation Client présents en région lyonnaise
April, Banque Populaire, Cegid, Essilor International, Maaf, Macif, Ligne Claire, Sellbytel

PAROLES de décideurs

"ABB est un groupe mondial leader dans les technologies de l'énergie et de l'automation.
En 2002, ABB France a implanté un Centre de Services Partagés en région lyonnaise.
Ce centre met ses compétences au service du groupe par la **consolidation et la standardisation du développement informatique, des achats, de la comptabilité et de la trésorerie, des ressources humaines et de la paie.** Le choix de l'implantation de Lyon a été guidé par la **facilité de recrutement** offerte dans la région grâce à la richesse de son **vivier de personnel qualifié.**
Lors de sa création, l'équipe de direction a recruté **30 personnes en seulement 2 mois,** de niveau cadre, technicien et employé.
Le personnel lyonnais du groupe est stable et très qualifié pour un coût inférieur à celui du marché de l'emploi parisien."

Loïc ARTHAUD,
Responsable Centre de Services Partagés Comptabilité France
ABB France

"Installés à Lyon depuis 2002, nous avons inauguré en 2006 un second établissement, toujours situé à Lyon. **La richesse du bassin d'emploi,** ainsi **que la facilité d'accès de la ville** font partie des éléments qui nous ont confortés dans notre choix premier. Quant à la **qualité de vie lyonnaise,** elle joue pour une bonne part dans la renommée de notre site, qui en fait un des plus visités de la société Nespresso !"

Céline ROL,
Responsable du Centre de Relation Club Nespresso

Un projet d'implantation ? Contactez notre expert!

Aurélie THINNES
thinnes@aderly.com
+33 (0)4 72 40 81 93
Place de la Bourse
69289 Lyon Cedex 02 - France
www.aderly.com