

## Benoît Taillefer

RESPONSABLE DE LA RELATION CLIENT AU CNAM OCCITANIE



Benoît Taillefer



### **COPYSUD : Parlez-nous de vous, de votre rôle au sein du CNAM :**

Responsable de la relation client au CNAM Occitanie, je couvre les relations entreprises, les demandes (entreprise et particulier), et les alternances.

Le CNAM rayonne sur toute l'Occitanie. Nous sommes fiers d'être en partenariat avec l'enseignement supérieur privé, la CCI et la chambre de métiers, par exemple. L'ICH (Institut de la Construction et de l'Habitat) est hébergée au sein de la fac de droit de Montpellier.

Au CNAM, nous travaillons pour rendre la formation accessible sur tous les territoires et en particulier les villes moyennes où l'offre de formation est moins dense.

### **La valeur ajoutée de Copy Sud ?**

La réactivité est le premier mot me venant à l'esprit. Vraie valeur ajoutée, Copy Sud est une entreprise très réactive, voire proactive ! Toujours à l'écoute de nos besoins, Copy Sud propose une qualité de service évoquant la proximité et représente un gain de temps record. La disponibilité, c'est ce qui différencie largement Copy Sud !

La confiance : Copy Sud a mis à notre disposition du matériel, afin d'asseoir notre position d'innovation et de communication et de tester ces solutions avant intégration dans notre stratégie. Se faire une réelle idée des produits avant de s'engager, c'est avoir une véritable relation de partenaires depuis plus de 16 ans maintenant. N'oublions pas que Copy Sud est L'entreprise de solutions bureautique depuis 43 ans ! Le CNAM est fier de faire partie de cette histoire.

Les relations humaines : Chez Copy Sud, les relations humaines sont toujours privilégiées. C'est notamment le cas lors d'événements, comme celui partagé au Terminal#1 des frères Pourcel présentant les nouvelles technologies, il y a de ça quelques années. C'est d'ailleurs là que les solutions sur la téléphonie ont attirés notre attention. Ce genre d'événement est l'occasion de partager, de manière informelle, sur les qualités de service, les présentations produits, l'expérience de tout un chacun.

La qualité de service est indéniable chez Copy Sud, et cela se ressent encore une fois à travers les événements, les relations, les accompagnements et les nombreuses projections.

Pour le CNAM, Copy Sud a fait la différence en s'adaptant réellement à nos besoins et dans l'accompagnement des changements que nous opérons. Le fait que Copy Sud gère tout notre réseau téléphonique est rassurant et sécurisant.

### **La mobilité pour vous ?**

Copy Sud a permis au CNAM de faire un bon significatif.

Souvent en déplacement, je faisais face à des soucis dans mon activité. Notre flotte de téléphonie fixe de l'époque était ancienne et coûteuse. Je n'avais pas la possibilité de transférer les appels en direct. Déplacer le standard restait compliqué...

Avec la téléphonie unifiée Copy Sud, je gagne énormément de temps, les déplacements ne sont plus un problème et la sécurité est optimale. Copy Sud nous a proposé des solutions personnalisées de workflows et de scénarios pour une meilleure réactivité des appels entrants.

### **Que pouvons-nous vous souhaiter ?**

Copy Sud partage avec le CNAM des valeurs communes qui me sont chères, à savoir placer l'humain au centre de la relation commerciale.

Alors le CNAM espère vivement continuer à bénéficier des solutions que propose Copy Sud. Et puis pourquoi pas agrandir le champ des possibles...

Tout cet engouement dégage une image positive, des valeurs et une vraie relation de confiance entre le CNAM et Copy Sud.

