

## **Webhelp et Cornerstone : Un partenariat gagnant pour la gestion de la relation client.**

Paris, le 10 mars 2010. Webhelp, acteur majeur de l'externalisation de la relation client, a retenu Cornerstone pour la mise en place d'une solution Business Intelligence spécifiquement adaptée pour les centres d'appels et intégrée par Orange Business Services.

L'objectif de cette solution était de doter Webhelp d'un outil permettant d'améliorer la performance par un système d'alertes automatisées, et d'assurer ainsi un suivi optimal de la qualité de service apportée à ses clients, en temps réel.

Cette solution désormais opérationnelle permet un pilotage personnalisé de la relation client, notamment grâce à :

- une analyse à J+1 du calcul des tendances du chiffre d'affaires ou encore de la marge générée,
- une personnalisation des alertes pour s'adapter au plus près aux besoins de chaque client,
- une exploitation en temps réel de ces données pour élaborer rapidement des plans d'action.

*« Notre vocation chez Webhelp est de satisfaire nos clients grâce à une qualité de service irréprochable. Pour y parvenir, nous devons nous assurer que nous disposons des solutions les plus adaptées pour suivre et améliorer notre propre performance. Si nous progressons dans ce domaine, nos clients en bénéficient directement : le partenariat Cornerstone Orange Business Services s'inscrit pleinement dans cette dynamique »,* explique François Taithe, Directeur Financier de Webhelp.

*« L'activité des centres d'appels est aujourd'hui mature. Le partenariat avec Webhelp démontre que la Business Intelligence innove et soutient efficacement l'explosion des usages qui s'amorce. La valeur ajoutée de notre approche « faster time to intelligence » réside dans nos solutions testées et pré packagées, donc rapides à implémenter. Elles croisent des données venant de systèmes hétérogènes et les rendent intelligibles donc exploitables plus facilement, pour le bénéfice du client final »* explique Jean-Michel Estibals, Directeur Général Europe Cornerstone.

A propos de WEBHELP : [www.webhelp.fr](http://www.webhelp.fr)

WEBHELP est un groupe français créé et co-présidé par Olivier Duha et Frédéric Jousset, spécialisé dans la gestion de la relation client : multicanal (Télémarketing, E-Mail, Courrier, Chat), multiservices (conseil, intégration, édition de technologie et prestation de services) et multilingue. Seul opérateur de centres d'appels certifié ISO 9001/2008, NF Service Centre de Relation Client, et titulaire du Label de Responsabilité Sociale (LRS). Le Groupe a été pionnier dès 2000 dans le choix d'implanter des centres offshore en Roumanie (deux sites, à Bucarest et à Galati) puis au Maroc (dix sites à ce jour dont sept à Rabat et trois à Fès) et en France (huit centres dont deux à Caen, un à Vitré, Gray, Fontenay-le-Comte, Saint-Avoid et Montceau-les-Mines). En 2008, Webhelp a réalisé un chiffre d'affaires de 108 millions d'euros.

A propos de CORNERSTONE : [www.cornerstone-eu.com](http://www.cornerstone-eu.com)

Créée en 2003, Cornerstone est leader dans le domaine des applications analytiques et des solutions de business intelligence. Cornerstone offre une nouvelle génération de solutions décisionnelles pour les marchés verticaux : Gestion de la relation clients, Télécoms, Assurances et la Santé. Implanté depuis 2008 en Europe, le siège de Cornerstone est basé à Montpellier - Cap Omega. Accompagné dans son développement par OSEO et la région Languedoc Roussillon, Cornerstone compte parmi ses principaux clients en Europe : Orange Business Services, WebHelp, Euronext, Arkadin ou encore Ford. Pour plus d'informations,