

L'année 2012 est une année « Customer Care » pour Lascom

Pour répondre toujours mieux aux attentes de ses clients, leur donner de la visibilité et renforcer sa stratégie d'entreprise, Lascom fait évoluer son équipe en créant le « Customer Care », un service dédié à l'accompagnement clients.

Avec des solutions de plus en plus « prêtes à l'emploi » et l'augmentation constante du nombre de clients, le besoin d'accompagnement et d'aide au changement prend le pas sur les services traditionnels.

Nouvelle stratégie, nouveau département « Customer Care »

Pour accompagner le développement des projets et renforcer l'écoute de ses clients, Lascom réorganise les moyens humains et techniques. Cette équipe dédiée aux clients et animée par Sabine Noisette s'inscrit dans la nouvelle stratégie de Lascom : « le succès de nos clients, c'est notre succès ».

La vision : le Customer Care c'est avant tout une démarche d'accompagnement client

Le Customer Care a pour vocation de :

- **Etre présent et au côté des clients pour les aider** dans l'utilisation de la solution au quotidien en apportant des solutions concrètes et rapides
- **Préparer l'avenir en répondant aux questions des clients** et en présentant les évolutions à venir
- **Recueillir et mettre à profit les expériences des clients**, pour capitaliser sur ces expériences, analyser les besoins et créer des fonctions qui répondent aux nouvelles demandes du marché

L'Extranet créé en avril 2012 est ainsi l'un des vecteurs d'information mis à la disposition des clients.

Le service Customer Care de Lascom : une équipe dynamique

Le service Customer Care représente 40% des employés de Lascom, des ingénieurs expérimentés qui travaillent au quotidien avec les clients.

- L'équipe « service » déploie les solutions Lascom chez les clients et les accompagne dans la conduite du changement
- L'équipe « support » traite les demandes client et assure le suivi des sites hébergés
- L'équipe « maintenance » est en charge de la qualité logicielle et de la production des patches
- L'équipe « formation » assure les formations aux solutions Lascom

« Aujourd'hui notre objectif est de donner de la visibilité à nos clients. Nous voulons favoriser les échanges avec eux. Il est important pour nous de corrélérer l'innovation avec la satisfaction de nos clients afin d'apporter des solutions en adéquation avec le besoin de nos clients tout en devant les attentes du marché » explique Sabine Noisette, en charge de l'équipe Customer Care chez Lascom.