

COHERIS concrétise son partenariat avec Jeemeo à travers sa nouvelle offre Coheris Care, présentée sur le Salon Stratégie Clients 2011

Avec l'intégration de la solution JeeMeo Snow 2011, Coheris Care, la toute nouvelle offre agile dédiée au support client, propose un module de Social CRM permettant à tout type d'entreprise de s'engager avec ses clients sur facebook et twitter.

Suresnes, le 29 mars 2011 – A l'occasion du salon Stratégie Clients 2011, Coheris, éditeur de référence dans le domaine du CRM, propose des démonstrations de son offre Coheris Care, nouvelle génération de solution dédiée au support client intégrant les médias sociaux.

Grâce à l'intégration de la solution de Social CRM, JeeMeo Snow 2011, Coheris Care va permettre aux organisations un déploiement agile de leur stratégie relationnelle et une optimisation de leurs services client et centres d'appels, via une véritable professionnalisation de leurs relations client sur facebook et twitter.

**Découvrez sur le stand Coheris (G12)
les démonstrations des deux solutions intégrées
les 5, 6 et 7 avril 2011 à Paris – Porte de Versailles – Hall 1.**

« L'explosion des usages des réseaux sociaux en France et en Europe impacte maintenant directement les processus de traitement de la relation client en entreprise et en particulier le support client. La solution Coheris Care nous permet d'avoir une réponse concrète à proposer aux sollicitations du marché avec une approche agile et un fonctionnement en mode Saas 'Pay as you grow' », explique Eric d'Andigné de Beauregard, Directeur Général Délégué de Coheris.

« Le Social CRM doit maintenant se professionnaliser en impliquant de nouvelles ressources en entreprise. Le challenge est d'automatiser les processus de traitement tant l'engagement clients se fait plus important, tout en gardant le lien humain, donnée indispensable dans le monde des médias sociaux », explique Yan Saunier, Président de JeeMeo. « Avec la solution Coheris Care, nous répondons à ce besoin en permettant aux entreprises d'intégrer leur community management dans les processus métiers de la relation client ».

Coheris Care intègre le Social CRM de JeeMeo pour écouter et adresser les réseaux sociaux : Ainsi connecté aux principaux lieux de discussion, comme Facebook ou Twitter, Coheris Care collecte le « Consumer Insight », les tendances, les attentes clients et détecte les voix influentes qui peuvent devenir les futurs ambassadeurs de l'entreprise. Cette nouvelle connaissance client vient ensuite alimenter les outils analytiques et prédictifs pour générer de nouveaux leviers de croissance et des avantages concurrentiels.

La voix du client intégrée au support client : En bénéficiant de l'analyse du contexte effectué par la solution JeeMeo, la création de cas clients depuis les médias sociaux et notamment facebook et twitter, est désormais entièrement automatisée. Les responsables du service client peuvent structurer les processus de traitement et participer à la recherche de l'engagement client pour la marque.

La communauté au service du support client : Grâce au module Forum de JeeMeo, Coheris Care permet aujourd'hui au service client de fédérer sa communauté d'experts et d'ambassadeurs sur une plateforme d'entraide directement sur facebook et d'optimiser ainsi le traitement des demandes par une auto-résolution par les membres de la communauté.

Une évolutivité vers les autres métiers de l'entreprise : La solution Coheris Care peut être étendue au pilotage des ventes (Coheris Sales) et à la gestion des opérations Marketing (Coheris Campaign), constituant ainsi une solution CRM globale cohérente.

Pour toute demande de rendez-vous sur le salon, merci de contacter les services presse de JeeMeo et Coheris.

A propos de Coheris

Editeur français de référence dans les domaines de la gestion de la relation clients, le pilotage analytique et l'analyse prédictive, Coheris place la connaissance actionnable au cœur des usages et des stratégies d'entreprise. Plus de 1200 entreprises, de la PME à la multinationale, ont déjà fait confiance à Coheris dans plus de 80 pays.

Coheris s'appuie sur un réseau étendu de partenaires intégrateurs et conseil et sur ses propres experts pour offrir à ses clients des solutions à la fois opérationnelles, analytiques et prédictives au service de leur performance. Coheris est cotée sur NYSE Paris compartiment C depuis le 30 juin 1999 (ISIN : FR0004031763 / code : COH). Coheris est éligible aux FCPI. Plus d'informations sur www.coheris.com

A propos de JeeMeo :

Créée en 2009 par 3 experts du CRM et de l'édition de logiciels, JeeMeo, premier éditeur européen de logiciel de SCRUM (Social CRM) en mode Saas accompagne ses clients dans l'exécution de leur stratégie d'intégration des médias sociaux internet dans leur relation client.

JeeMeo a déjà obtenu la reconnaissance et le soutien de tout l'écosystème CRM à travers des partenariats stratégiques avec des opérateurs, des intégrateurs, des éditeurs et des agences Media.

JeeMeo est soutenu par Scientipôle, Oseo Innovation et a obtenu le label FCPI de Oseo.

Pour plus d'informations sur JeeMeo, consultez : <http://www.jeemeo.com/>