

Silic choisit la solution CRM d'easiware pour un service clients efficace !

easicrm permettra au 1^{er} propriétaire de parcs tertiaires en Ile de France de disposer d'un système intelligent qui optimise la gestion des demandes clients et s'assure de trouver le bon prestataire au bon moment pour une satisfaction client unique.

Paris, le 04 juillet 2011 – easiware, éditeur de solutions CRM en mode SaaS, annonce la signature d'un contrat avec Silic, leader français des parcs d'affaires locatifs, pour la mise en place de sa solution easicrm au sein de son service clients. A terme, ce déploiement devrait permettre à Silic d'optimiser le traitement des demandes quotidiennes issues de ses clients et de s'assurer de la mise en place rapide de solutions adaptées par son important réseau de prestataires de services.

Ce choix fait suite à une réflexion visant à mettre en place la solution la plus efficace pour faire évoluer les pratiques de la gestion de son service clients.

“*Quand on gère un parc de 730 locataires, on fait nécessairement face à un nombre important de demandes diverses. Toutes n'ont évidemment pas le même degré d'urgence. Alors, il nous faut donc les qualifier rapidement pour organiser les demandes et faire appel au bon interlocuteur dans le meilleur délai*” , explique M. Dominique Brandel, Directeur du Contrôle de l'Audit chez Silic.

“*Nous avons retenu easicrm parce qu'il s'agissait de la solution de gestion de la relation client qui permettrait d'aller le plus loin dans le service à nos clients. easiware s'est démarqué des autres grands éditeurs, par sa capacité à proposer une solution parfaitement adaptée à la réalité de notre métier et respectant nos exigences de service clients tout en conservant une simplicité d'utilisation. Son évolutivité devrait également nous permettre, à terme, de renforcer notre stratégie de gestion des demandes multicanal (téléphone, fax, mail, web), et par conséquent, d'améliorer la qualité de service.*

La solution nous permettra de qualifier très rapidement et finement les demandes entrantes selon des critères prédéfinis, comme par exemple le degré d'urgence, de les gérer avec les interlocuteurs experts qu'ils soient internes ou externes, de vérifier que les délais de réponses sont respectés et d'informer régulièrement les locataires” , ajoute Dominique Brandel.

Le déploiement, actuellement en cours, sera achevé dans le courant du 3^{ème} trimestre 2011. A terme, locataires et fournisseurs pourront se connecter de manière autonome, via leur compte personnel, à une page web sécurisée permettant de déposer, d'enregistrer et de consulter directement leurs demandes sans passer par un agent. Le tout sera interfacé avec easicrm.

A propos de Silic

Fondée il y a plus de 40 ans, la foncière SILIC est désormais propriétaire d'un patrimoine de près de 1 200 000 m² de bureaux et d'immeubles mixtes, valorisé 3.5 Md€ au 31 décembre 2010, SILIC est l'un des principaux acteurs européens d'immobilier d'entreprise. Avec l'essentiel de son patrimoine concentré sur les trois principaux pôles de l'Île de France : La Défense, Orly-Rungis et Roissy Paris Nord 2, les immeubles de bureaux représentent à eux seuls 91 % de la valeur du patrimoine en exploitation. Démontrant leur importance stratégique, les opérations SILIC sont situées sur 5 des 8 pôles de développement du Grand Paris.

Silic est une des rares foncières à intégrer toutes les compétences pour réaliser et gérer ses opérations immobilières : développement, maîtrise d'ouvrage, commercialisation, gestion immobilière...

SILIC met en place tous les moyens nécessaires pour accompagner la vie et le développement des entreprises et intègre tous les critères permettant aux sociétés d'évoluer au sein de ses parcs : services (restauration, crèches, conciergerie...), facilité d'accès, immeubles au standard international, flexibilité d'implantation et respect de la qualité environnementale.

Plus d'information : <http://www.silic.fr>

A propos d'easiware

Créée en 2008 par Charles Dolisy et Brendan Natral, easiware est éditeur de solutions logicielles CRM « full web ». Ses solutions, accessibles via un simple navigateur Web en mode SaaS (Software as a Service), reposent sur Enablon Connect, une technologie déployée dans plus de 80% des sociétés du CAC 40 et au niveau mondial par son partenaire et actionnaire Enablon.

easiware développe et commercialise les solutions easicrm, conviviales, simples d'utilisation et rapide à mettre en œuvre, qui permettent aux entreprises de gérer leurs contacts, leurs ventes, leurs actions marketing, leur service clients et leur centre d'appels. easiware compte parmi ses clients des sociétés telles que Hi-Media, Silic, IFR France (Groupe EADS), Brisach, Kawan Group, Cap France, Vattenfall, L'atelier des Chefs, The Network, Cadremploi.fr, Keljob.com, Darégal, ID Logistics, Radio Orient, Sesamea, Effiliation et Darwin Group.