

DEVELOPPEZ VOTRE BUSINESS GRACE A LA NOUVELLE SOLUTION DE GESTION DE CONTACTS SAGEMCOM

Novembre 2012



SAGEMCOM LANCE UNE NOUVELLE SOLUTION DEDIEE A LA GESTION DE CONTACTS : OPENLINE CONTACT !

Aujourd'hui, de nombreuses entreprises s'interrogent sur la façon d'assurer le suivi et l'historique des échanges avec leurs contacts alors que l'ensemble des messages circulent via des moyens de communication différents (fax, e-mail, courrier, téléphone, SMS...). Cette diversité est souvent la cause d'une grande perte de temps pour l'entreprise.

A l'écoute constante des besoins du marché, Sagemcom a donc conçu une solution de gestion de contacts dédiée aux PME : OpenLine CONTACT. Cette solution multicanal innovante centralise l'ensemble des échanges (fax, e-mail, courrier, téléphone, SMS...) dans une fiche contact unique et personnalisable. Les entreprises disposent ainsi d'une «mémoire» vivante et partageable, pour toujours plus d'efficacité et de qualité de services auprès de leurs interlocuteurs.

Avec OpenLine CONTACT, tout se simplifie, s'organise et s'optimise. L'ensemble des flux de communication sont dématérialisés dans une base de données unique. Des outils intégrés permettent l'enrichissement des fiches contact ou encore le routage automatique des demandes vers le bon service.

La qualification des échanges et des contacts grâce à des champs personnalisés permet d'extraire des statistiques précises sur l'activité de l'entreprise et la nature de ses contacts. L'exploitation de ces informations favorisant le développement de chiffre d'affaires.

Répondre efficacement aux contacts !

Il est simple d'améliorer la qualité de service en utilisant le moyen de communication le plus approprié. Il sera ainsi possible de garder une trace de tous les envois dans une interface ergonomique.

Une vision à 360° de tous les échanges !

La solution permet de centraliser et d'archiver les échanges par contact, dans une base de données unique. Cet historique des échanges par contact permet de ne plus perdre d'informations, celles-ci sont exploitées et partagées en temps réel pour bénéficier d'une meilleure connaissance des partenaires.

Réduction du coût de traitement des demandes !

Un réel gain de temps est constaté grâce aux outils de travail collaboratifs qui permettent le traitement des échanges (routage perfectionné, gestion des SLA*) et simplifient l'accès à l'information tout en améliorant la productivité des équipes.

Un pilotage des activités au quotidien pour prendre les bonnes décisions !

Il est facile de suivre ses performances à l'aide d'outils statistiques prêts à l'emploi et de superviser ainsi la qualité d'accueil. On accède en un seul clic aux délais de réponse, nature des échanges, statistiques par utilisateurs.

Des actions marketing percutantes !

La mise en place de campagnes marketing plus efficaces est possible en exploitant la connaissance des contacts. Grâce à un ciblage précis, toute entreprise peut ainsi utiliser ces informations pour préparer ses actions commerciales.

Avec la nouvelle solution Sagemcom OpenLine CONTACT, l'amélioration de la productivité liée au traitement des messages entrants, laisse aux collaborateurs l'opportunité de se concentrer sur les priorités de l'entreprise. La gestion des contacts n'aura jamais été aussi simple et efficace.

* SLA = Service Level Agreement : qualité de service requise

A propos de Sagemcom

Groupe français de haute technologie à dimension internationale, Sagemcom opère sur les marchés du haut-débit (maison numérique, décodeurs, box Internet, téléphonie et terminaux multimédia), des télécoms et de l'énergie (infrastructures télécoms, compteurs communicants et management de l'énergie), et de la gestion de documents (terminaux d'impression, logiciels et solutions, dématérialisation). Avec un chiffre d'affaires de près de 1,5 milliard d'euros, Sagemcom emploie 4 600 personnes sur les cinq continents ; leader européen sur la plupart de ses marchés clés, Sagemcom a pour ambition de devenir un des leaders mondiaux des terminaux communicants à forte valeur ajoutée. Sagemcom est fortement engagé dans le développement durable à travers le cycle de vie de ses produits : éco-conception, consommation d'énergie, charte éthique responsabilisant l'ensemble de ses fournisseurs. Pour plus d'informations : www.sagemcom.com

SAGEMCOM

250 route de l'Empereur
92500 Rueil-Malmaison
www.sagemcom.com

Contacts presse

Aurore Chiquot
Tél. : + 33 1 53 32 11 83
Email : aurore.chiquot@linkrp.eu

Vincent Samuel
Tél. : + 33 1 53 32 11 85
Email : vincent.samuel@linkrp.eu

COMMUNIQUÉ DE PRESSE
PRESS RELEASE