

IDENTIFICATION

Dénomination sociale : Commssoft
Tél : 04 76 84 60 60
E-mail : commssoft@commssoft.fr
Site internet : <http://www.commssoft.fr>



CONTACT

Nom : LA ROSA Laurent
Fonction : Dirigeant

ACTIVITE ENTREPRISE

Nature : Centre d'appels.
Call center spécialiste du marketing stratégique et opérationnel en business to business (B2B) exclusivement (détection de projet, prise de RDV qualifiés, étude de satisfaction. France et Export).

ORGANISATION

Effectif total : 15
1 seul site.
Organisation interne : Téléconseillers + administratifs

DOMAINE D'APPLICATION DE LA SOLUTION

Gestion des campagnes d'appels.

PROBLEMATIQUE

Des demandes croissantes et de plus en plus exigeantes de ses clients naît le besoin d'une solution de CRM fiable, flexible et évolutive, permettant à terme de couvrir l'ensemble de la gestion interne de l'entreprise.

« *L'outil alors utilisé n'était pas satisfaisant, tant en terme d'ergonomie que de fiabilité - Nous devons trouver une nouvelle solution qui puisse nous permettre de monter en puissance* », explique Laurent LA ROSA, Directeur Associé de Commssoft ; « *Il fallait aussi que cet outil nous permette d'augmenter la qualité des reporting et tableaux de bord que nous donnions à nos clients. Par exemple, le lead ou RDV adressé suite à la détection d'un projet se doit de comporter aussi clairement que possible la totalité des informations collectées* ».

SOLUTION

« *Notre choix s'est porté sur ISI Développement et sa solution [re]Source. Ce qui a été décisif, c'est la possibilité de gérer tous les aspects du marketing phoning grâce au module Workflow graphique ouvrant de grandes perspectives d'autonomie pour la mise en place d'argumentaires complexes, qu'ils portent sur des thématiques techniques ou de services à haute valeur ajoutée* » reprend Laurent LA ROSA.

L'implémentation de [re]Source a été progressive... D'abord, quelques campagnes en parallèle de l'existant, jusqu'au jour où il y eu nécessité de répondre à une problématique typiquement du ressort de [re]Source « *C'est à ce moment précis que nous avons compris qu'il était temps pour nous de basculer toute notre production sur notre nouvelle acquisition* » ajoute Laurent LA ROSA.

Toute l'entreprise a participé activement au projet, chaque collaborateur prenant rapidement goût à l'interface graphique intuitive...

SPECIFICITES

La solution est entièrement externalisée, le client fonctionne en mode ASP. La liaison avec le serveur s'effectue au travers de la liaison internet.

- ° Hébergement dans un datacenter
- ° Haute disponibilité du serveur et de l'application
- ° Fiabilité des transmissions
- ° Totalité de la production basée sur l'outil

RESULTATS

Toutes les campagnes sont gérées par [re]Source.

La construction de scénarios d'appels complexes et les fonctionnalités périphériques, telles que les relances automatiques, permettent de répondre aux critères des clients les plus exigeants, le contexte B2B imposant une rigueur de travail et une qualité de service aussi bien lors de l'émission d'appels que dans la remontée des informations aux donneurs d'ordres.

Les nombreuses statistiques générées par [re]Source assurent un feed back de l'activité et de la productivité générale et individuelle des télé-conseillers.

Dans une seconde phase [re]Source sera étendu à l'ensemble des services de l'entreprise pour en assurer la gestion globale.

« *ISI Développement connaissait déjà notre métier, et avec la puissance de leur solution [re]Source, ils ont été pour nous le gage de réussite de ce projet sensible et stratégique* » conclue Laurent LA ROSA.