

Sagemcom lance Open2Work Contact la solution clé en main dédiée à la gestion des échanges clients développée en partenariat avec HeLITIS

Aujourd'hui, face à la multitude d'informations client entrantes et sortantes et la diversité des sources d'informations (mails, fax, courriers, appels téléphoniques...), les connaissances d'un dossier client, ainsi que le suivi des relations clients sont des enjeux capitaux et complexes à gérer pour les entreprises. Pour répondre à ces défis, Sagemcom lance Open2Work Contact, une solution métier clé en main dédiée à la gestion des échanges clients. Cette solution innovante associe le savoir faire en serveur de communication de Sagemcom et en gestion de la relation client de la société HeLITIS. Cette solution innovante fait ainsi entrer les entreprises de toutes tailles et tous secteurs dans la gestion efficace des échanges clients multicanaux. Fortes de ces compétences totalement intégrées dans un serveur sécurisé, les sociétés de toutes tailles bénéficient de fonctionnalités particulièrement adaptées pour la gestion de leurs contacts à travers :

- La centralisation de tous les flux de communication multicanal (emails, fax, courriers, appels téléphoniques) permettant le contrôle des informations entrantes et sortantes
- Le traitement efficace des flux conséquents de communication grâce à une distribution intelligente des flux vers les bons interlocuteurs (agent/service compétent, interne ou externe), et aux modèles de réponse pour un traitement automatisé
- La vision globale de leur relation client à travers une interface unique de traitement offrant l'accès à tous les types de messages directement à partir de chaque poste de travail, et au dossier client complet sans se déplacer
- Le partage des connaissances du client grâce à une base de données centralisée et dynamique, offrant un historique complet de la relation client accessibles par plusieurs agents
- L'archivage de toutes les données clients grâce à un système d'Indexation et de recherche performant (plein texte ou multicritère)

Basée sur les technologies Sagemcom XMediusFAX, solution n°1 mondial en serveur de fax sur IP, et le progiciel e-Ris, la solution Open2Work Contact est immédiatement opérationnelle et peut être déployée dans tous types d'architecture réseau et télécoms existants.

« L'association des technologies de Sagemcom avec le savoir faire d'HeLITIS nous offre une opportunité d'améliorer nos offres destinées aux professionnels » déclare Gérard Wolff, Directeur de l'activité Documents de Sagemcom. *« Cette solution répond aux besoins des grandes entreprises comme des PME /PMI, et permet par sa forme clé en main un management des technologies efficace et optimal ».*

Raynald Wauters, Président d'HeLITIS ajoute *« Les bénéfices offerts par la solution clé en main Open2Work Contact sont très significatifs, il n'y a pas d'équivalent sur le marché à l'heure actuelle. Ainsi Open2Work Contact intègre la gestion native des canaux : emails, fax, téléphone et courriers (scannés via un appareil multifonction ou même une plateforme de dématérialisation externalisée). Et ceci dans une interface unique de traitement, les messages arrivés se présentant directement dans les « bannettes » des services ou agents concernés, grâce aux fonctionnalités de routage intelligent ».*

Les entreprises peuvent ainsi bénéficier :

- D'une amélioration de la qualité des échanges clients : temps de réponse réduit, suivi optimal des relations
- D'une meilleure réactivité et productivité des équipes clients SAV, réclamation, marketing, commerciale, support...
- D'une collaboration et partage des connaissances optimisés
- D'une protection et disponibilité des informations clients

A propos de Sagemcom :

Groupe français de haute technologie à dimension internationale, Sagemcom a pour ambition de devenir un des leaders des terminaux communicants à forte valeur ajoutée. Il opère sur les marchés du haut-débit, des télécoms et de l'énergie, et de la gestion de documents : terminaux d'impression grand public et professionnels, décodeurs de TV numérique, terminaux haut-débit et résidentiels, communication M2M, maîtrise de l'énergie et systèmes, partenariats télécom et convergence.

Avec un chiffre d'affaires de plus de 1,3 milliards d'euros, Sagemcom emploie 6 030 personnes sur les cinq continents. Son siège social est situé à Rueil-Malmaison. Sa politique d'engagement dans le développement durable commence dès la conception des produits. Cela concerne en particulier l'ensemble du processus industriel, de l'éco-conception au respect des normes ISO, en passant par la réduction de la consommation d'énergie des produits, et ce, dans le cadre d'une charte éthique responsabilisant l'ensemble de ses fournisseurs. Sagemcom a remporté le prix Service Client de l'Année 2009 et 2010 dans la catégorie Produits de Télécommunications.

Pour plus d'informations : www.sagemcom.com

A propos d'HelITIS :

Helitis édite la suite progicielle e-RIS pour le Management de la Relation Client et la Gestion des Contacts Multicanal. e-RIS permet la gestion des emails, fax, SMS, appels téléphoniques, courriers, entrants et sortants, mais aussi la maîtrise des campagnes marketing multicanal et plurimédia au sein des Services Client ou e-Marketing.

Coordonnées :

Sagemcom

250 route de l'Empereur

92500 Rueil-Malmaison

Contact presse : Aurore Chiquot, 01 53 32 11 83, aurore.chiquot@linkrp.eu

Helitis

Le Calypso

25 rue de la Petite Duranne

13857 Aix-en-Provence Cedex 3

T. : 04 42 50 91 56 – F. : 04 83 06 00 22

Web : www.helitis.com

Email: valerie.duval@helitis.com

Contact presse : Raphaël De Pauw, raphael.depauw@helitis.com