



LA LETTRE D'INFORMATION D'ACTIVEVO N°4 - Février 2006

Sommaire

- Edito
- Success Story
- Parole d'Expert
- Actualité Solutions
- Actualité Produits
- Activevo présent à Cisco Expo
- Activevo au salon SeCA 2006
- Agenda

EDITO

Par **Joseph Kort**
Président du Directoire



BON CRM 2006 !

La mise en place d'un CRM (Customer Relation Management) dans l'entreprise est reconnu comme étant un levier de taille dans l'amélioration de la gestion de la relation client.

Or, si le CRM est un enjeu majeur et stratégique pour le décideur, toutes les entreprises ne sont pas totalement satisfaites de leur démarche CRM. Un projet CRM est avant tout un projet transversal à l'entreprise dont les impacts opérationnels et des nouveaux processus internes demeurent significatifs. Arbitrer entre spécificités des besoins et complexité technique constitue l'une des étapes essentielles qui va permettre à l'entreprise de créer son avantage concurrentiel et de guider sa recherche d'efficacité. Les phases décisives dans la progression d'un projet CRM sont bien celles qui impliquent les hommes et plus que jamais, la conduite du changement et la transformation des processus en font partie. En confiant votre projet à un expert fonctionnel et technique comme Activevo, vous aurez l'assurance de bénéficier d'une gestion intégrée de vos processus de vente, marketing et service, de voir le CRM adopté à l'échelle de l'entreprise et d'atteindre vos objectifs de croissance.



Customer Relation Architects
Tél.: +33 1 47 86 17 17
Fax: +33 1 47 86 07 01
Email : info@activevo.fr
Web : <http://www.activevo.fr>

SUCCESS STORY

ADP DEALER SERVICES CHOISIT ACTIVEVO POUR PASSER À LA TÉLÉPHONIE SUR IP

Appartenant au groupe mondial du même nom, ADP Dealer Service est le leader de l'informatique automobile qui propose à ses clients des solutions d'informatisation dans le domaine de la gestion des concessions automobiles, qu'il s'agisse de pièces détachées, de vente ou d'entretien de véhicules.

C'est à l'occasion du renouvellement de son système de téléphonie qu'ADP décide de revoir son installation téléphonique et de faire le choix de l'IP. Après une compétition relevée, ce sont Activevo et Cisco qui sont retenus pour leur expertise et pour l'intégration d'une solution de bout-en-bout garantissant une qualité de service et des performances optimales.

« La mise en place s'est faite rapidement et sans accroc, la bascule des 100 postes concernés a été opérée en une seule journée et l'adoption du nouveau système par les utilisateurs a été immédiate. Nous avons été sensibles au très haut niveau d'expertise et d'implication des équipes Activevo ainsi qu'à leur réactivité.» témoigne Gérard Houlou, Directeur des Opérations Europe du Sud d'ADP Dealer Services.

« La qualité de service était pour nous l'argument majeur. La satisfaction des utilisateurs nous a conforté dans le fait que non seulement nous n'avions pas perdu en qualité mais au contraire augmenté notablement notre productivité. De plus, la disponibilité garantie nous a permis d'accroître la qualité de notre service ce qui a eu un impact direct sur l'image d'ADP auprès de notre réseau. » précise Gérard Houlou.



SELL CARS, PARTS AND SERVICE PROFITABLY™

➔ pour en savoir plus : info@activevo.fr

PAROLE D'EXPERT

POURQUOI L'INDUSTRIALISATION DU TRAITEMENT DES COURRIELS VA ENFIN DÉCOLLER !

Par **Alexandre Minaev, Consultant Senior - Activevo Business Solutions Consulting**

Qui n'a pas été agacé de cliquer sur « contactez-nous » et de voir apparaître, au lieu d'une adresse mail, un numéro de téléphone surtaxé ou une liste des questions fréquemment posées ? Et enfin, une fois l'adresse trouvée et le message envoyé, qui n'a pas été agacé de ne jamais recevoir de réponse ?

En début de ce millénaire, tout le monde prônait un avenir prospère aux éditeurs d'outils spécialisés dans le traitement des courriels. Pourtant, jusqu'à récemment, la professionnalisation du traitement de courriels ne s'est généralisée que dans les secteurs spécialisés où Internet représente une stratégie d'entreprise tels que les banques à distance ou les Vépécistes.

De multiples raisons peuvent expliquer cette faible industrialisation. Certains ont vu leurs budgets informatiques englobés dans des projets CRM mal cadrés, et diabolisent tout projet orienté « relation client ». D'autres, préoccupés par l'amélioration des contacts clients, se sont focalisés sur les contacts téléphoniques, et ont reporté à plus tard les autres canaux. Enfin, explosion de la bulle internet aidant, tout projet dit « Internet » était perçu comme une dépense inutile. Quelques-uns disaient même que « traiter mes emails augmentera mes coûts mais pas mes revenus ». Enfin, l'explosion prévue des échanges sur Internet a fait long feu. Le paiement à la durée des accès classiques à Internet ne favorisait ni les accès longs sur des sites Web, ni une communication éffrénée par courriel. De plus, deux-trois mauvaises expériences de messages sans réponses suffisaient souvent pour décourager toute nouvelle tentative. Je me souviens d'un commentaire d'un responsable d'une grande compagnie de transport : « le nombre de demandes par email ne croient pas tellement chez nous ». Peu de temps avant, j'avais essayé de contacter cette société par email sans jamais recevoir de réponse. Effectivement, le nombre de demandes ne représentait qu'un « bruit », celui des clients qui essayaient une fois et ne revenaient plus.

Hors, sans volume important ni croissance continue des échanges courriels, peu de personnes s'intéressent à l'industrialisation de ces échanges. Cependant, la situation est en train de changer.

Le ROI d'un outil spécialisé est facilement démontrable sur la base du gain de productivité d'agents, et le frein sur l'investissement initial peut être levé grâce aux offres en location, que propose aujourd'hui la plupart des opérateurs. L'effort porté sur l'amélioration des contacts téléphoniques se termine, et l'urgence d'aujourd'hui n'est plus focalisée sur le seul téléphone, mais sur l'amélioration globale de la relation client à travers tous ses canaux. Enfin, l'évolution de réglementation imposant une gratuité sur l'attente (pour l'instant réduite à quelques secteurs) fait réfléchir ceux qui utilisent les numéros surtaxés pour facturer leur relation client. La demande n'est plus la même non plus. Le nombre d'internautes en France est passé de 11 à 25 millions depuis cinq ans, ce qui représente un français sur deux de plus de 11 ans (et ceci, sans compter mon fils de 8 ans qui communique avec son coach de hockey depuis son compte gmail.com !). Les jeunes passent aujourd'hui plus de temps sur Internet que devant la télé.

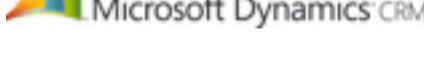
Tout compte fait, l'ouverture du canal mail qui était un facteur de différenciation pour les « e- » entreprises devient la norme : les entreprises n'ont plus le choix, il faut ouvrir ce canal et professionnaliser le traitement associé, sous peine d'apparaître comme à la traîne.

Encore faut-il, pour réussir l'ouverture du canal mail et pérenniser ce mode de communication, ne pas limiter un projet d'industrialisation des courriels à la mise en place d'un outil. Une démarche structurée et méthodologique s'impose pour prendre également en compte les aspects d'organisation, de pilotage et de cohérence avec les autres canaux de communications.

➔ pour en savoir plus : info@activevo.fr

ACTUALITÉ SOLUTIONS

DÉCOUVREZ LA PUISSANCE DE MICROSOFT DYNAMICS CRM 3.0 ET GAGNEZ EN PERFORMANCE !



Pour les entreprises qui veulent garantir une gestion intégrée de leurs processus de vente, marketing et service client, la toute nouvelle solution Microsoft Dynamics CRM 3.0 est plus facile d'accès, puisqu'elle s'utilise au sein même de l'environnement de travail de Microsoft Outlook. Cette version majeure offre des capacités étendues de configuration et d'intégration pour accélérer la mise en oeuvre de solutions hautement personnalisées, adaptées au métier et à la taille de chaque entreprise. En confiant votre projet CRM à Activevo, vous êtes ainsi assuré d'améliorer de façon significative la performance de votre entreprise en matière de gestion de la relation client et de voir vos profits s'accroître de façon durable.

➔ pour recevoir une documentation sur MICROSOFT DYNAMICS CRM 3.0 : info@activevo.fr

➔ pour assister à une démonstration : info@activevo.fr

ACTUALITÉ PRODUITS

LOGEPAL MEDIA CENTER : L'AFFICHAGE INTERACTIF DE STATISTIQUES



Découvrez la nouvelle version du progiciel de management et de reporting qui gère et traite l'information en temps réel et optimise ainsi la Relation Client. La technologie LogePaL repose sur la visualisation en temps réel d'informations stratégiques auprès des téléconseillers et superviseurs, garantissant une qualité de service optimale et la diminution des appels en attente.

Cette suite logicielle performante permet d'afficher des statistiques non figées, actualisées en temps réel par le biais de l'affichage d'une page web, d'une vidéo, d'un graphique,...

LogePaL V3 Media Center est également un support idéal pour le management de la performance : il permet de gérer et de mettre en cohérence les objectifs globaux de l'entreprise en rapport avec les objectifs individuels.

➔ pour recevoir une documentation : info@activevo.fr

EVENEMENT

ACTIVEVO, PARTENAIRE PREMIUM DE CISCO EXPO - 9 ET 10 MARS 2006

CNIT - Paris la Défense



Cet événement vous permettra de disposer d'un panorama complet des dernières innovations en matière de technologies IP Communications et de bénéficier d'une vision claire de l'apport d'une approche intégrée IP Contact Center et CRM.

Sur son stand, Activevo présentera ses savoir-faire en intégration de technologies IP Contact Center et la valeur ajoutée des solutions d'optimisation de la qualité, de voice recording et de management reporting.

Atelier animé conjointement par Activevo et Microsoft sur le thème :

« De l'IP Contact Center à l'IP CRM »

Les technologies IP offrent aux entreprises des capacités à déployer efficacement des stratégies de relation client performantes. Cisco IPCC facilite l'accessibilité des clients à l'entreprise et rend les organisations plus agiles. Avec Microsoft CRM, tous les acteurs de l'entreprise disposent d'une vision à 360° des clients pour doper la performance relationnelle de l'entreprise.

Activevo accompagne ses clients dans l'évolution de leurs organisations et propose une solution IP CRM qui intègre les technologies Cisco IP Communications et Microsoft Dynamics CRM.

➔ pour recevoir une invitation à CISCO EXPO : info@activevo.fr

➔ pour un rendez-vous personnalisé sur le stand ACTIVEVO à CISCO EXPO : info@activevo.fr

➔ pour découvrir le site web de l'événement : www.cisco.fr/go/ciscoexpo

SALON

ACTIVEVO AU SALON SECA 2006 - 4, 5 ET 6 AVRIL 2006

Le Salon Européen des Centres de Contacts et de la Relation Client
Porte de Versailles, Paris Expo, Hall 4.



Sur son stand E22, Activevo présentera et démontrera les solutions évolutives et innovantes liées à la Gestion de la Relation Clients.

Conférence présentée par Activevo Business Solutions Consulting :

Présidence de la journée de conférence du jeudi 6 avril 2006, sur le thème : « Organisez le développement commercial dans votre centre de contacts, pour en faire un véritable centre de profits »

Débat animé conjointement par Activevo et Microsoft sur le thème :

« Projet CRM : les ingrédients d'une réussite » - le jeudi 6 avril de 10h00 à 12h00

Cette conférence s'adresse à tous les professionnels concernés par la mise en place d'une stratégie CRM et qui souhaitent bénéficier d'une vision claire de l'apport de performances d'une approche gagnante. Elle dresse l'état de l'art en termes d'organisation, de méthodes et d'outils qui conditionnent la réussite d'un projet CRM.

➔ pour recevoir une invitation au SALON SECA 2006 : info@activevo.fr

➔ pour un rendez-vous personnalisé sur le stand ACTIVEVO AU SALON SECA 2006 : info@activevo.fr

AGENDA

Judi 9 et vendredi 10 mars 2006
Activevo présent à Cisco Expo
[Information, programme et inscription : info@activevo.fr](mailto:info@activevo.fr)

Jeti 16 mars 2006
Petit-déjeuner Microsoft Dynamics CRM 3.0 - Activevo
« Comment réussir vos projets de relation clients à distance ? »
Présentation et démonstration de la solution Microsoft CRM
[Information, programme et inscription : info@activevo.fr](mailto:info@activevo.fr)

Mardi 4, mercredi 5 et jeudi 6 avril 2006
Salon SeCA - le salon européen des centres de contacts et de la relation client
[Information, programme et inscription : info@activevo.fr](mailto:info@activevo.fr)