

## Sommaire

Edito  
Success Story  
Evènement  
Parole d'Expert  
Formation  
Actualité Produit  
Agenda

### EDITO

Par Joseph Kort  
Président du Directoire



### LE SAAS EN ACTION !

A l'heure de la rationalisation, de l'optimisation, de l'externalisation, le SaaS (Software as a Service) apparaît comme une véritable alternative au modèle intégré. Car cet acronyme définit une application logicielle bâtie en mode web sous format d'abonnement et appartient à la grande famille des logiciels managés ou hébergés. Une tendance, un concept dont le marché est étudié de près par les grands cabinets comme le Gartner, Forrester Research, ou encore IDC. On dénombre déjà de nombreux avantages à l'adoption d'une telle démarche qui prend en compte la complexité métier et peut être personnalisée et paramétrée pour répondre de manière très précise aux besoins des utilisateurs : mises à jour facilitées, administration et prise en main plus aisées, déploiement rapide ou encore ajustement des dépenses en fonction du niveau d'utilisation et donc de l'activité de l'entreprise. Le marché de la Gestion de la Relation Clients et plus précisément des solutions de SFA est incontestablement le porte-drapeau, le pionnier en la matière : des solutions largement plébiscitées par tout type d'entreprise dont les besoins sont clairement ceux d'accroître l'efficacité commerciale et la fidélisation clients. Mais quelles sont les prédictions de succès de ce modèle vertueux qui force à une qualité de service optimale et à une personnalisation poussée ? Selon une récente étude du Gartner, 30% des nouvelles applications seront fournies en mode SaaS au cours des 5 prochaines années... Alors acheter ou louer ?



**Customer Relation Architects**  
Tél.: +33 1 47 86 17 17  
Fax: +33 1 47 86 07 01  
Email : [info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)  
Web : <http://www.activeo.fr>

### SUCCESS STORY

#### TRAQUEUR : UNE RELATION CLIENTS MULTI-CANAL INNOVANTE !



Leader français de la détection et de la récupération de véhicules volés spécialiste reconnu de la gestion de flottes d'entreprises (BtoB), le groupe Traqueur est le seul opérateur français à proposer un ensemble de solutions associant les technologies radio VHF, satellitaire GPS et GSM ; des solutions destinées à la fois aux particuliers et aux entreprises. Traqueur est référencé chez la plupart des constructeurs automobiles français et étrangers.

Traqueur affiche aujourd'hui une forte dynamique de croissance, un nombre accru d'abonnés (plus de 65.000) et un taux de récupération de voitures volées de 92% dans un délai moyen d'une demi-journée.

Fort d'un réseau étroit de partenaires, le groupe Traqueur a bâti une relation clients structurante en s'appuyant à la fois sur les différents canaux d'interactions que sont celui de la distribution (équipe de commerciaux itinérants, concessionnaires automobiles), des installateurs, le centre de contacts sans oublier les différents sites déportés.

« Le projet « Fidélisation Clients » a été le point de démarrage de notre réflexion autour des besoins en CRM. Nous avons confié ce nouveau projet à Activeo, partenaire dont nous avions déjà fait le choix lors de la mise en place de notre centre de contacts en technologie IP. Ce projet devait prendre en compte une évolution quasi quotidienne de la base clients, les habitudes de travail des utilisateurs, les processus de l'entreprise et l'existant informatique. » explique Alix de Bellescize, Responsable Back Office chez Traqueur.

Reconnue pour sa méthodologie de projet éprouvée, Activeo accompagne ainsi Traqueur lors des étapes décisives comme l'importation et la synchronisation de la base de données, la personnalisation de l'outil (vocabulaire, process, données, vues et requêtes) avant d'effectuer le déploiement sur la cellule Fidé, choisie pour bêta tester la solution. Point d'orgue du projet : le transfert de compétences aux équipes Traqueur permettant ainsi une grande autonomie et la maîtrise complète de la navigation et de la prise en main de la solution.

« Les prochaines étapes prévoient à la fois le déploiement de la solution Microsoft Dynamics CRM sur toute la force commerciale et technique et sur l'ensemble du plateau centre de contacts ainsi que l'intégration du CRM à la téléphonie ; un déploiement qui entraînera la suppression de bons nombres d'outils actuellement utilisés. Cette unification permettra ainsi d'accroître la pertinence et la performance commerciales et de doper la fidélisation clients » conclut Alix de Bellescize.

➔ pour en savoir plus : [info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)

### EVENEMENT

#### CONFERENCE-DEBAT « RELATION CLIENTS 2010 : DEFIS ET MEILLEURES PRATIQUES DE DEMAIN » Jeudi 7 juin 2007 de 9h30 à 12h30 – Salon 12 Presbourg – Paris 16ème



Activeo et LimeBridge, alliance internationale de sociétés de conseil spécialisée dans les centres de contacts et les services clients dédient ce séminaire aux dirigeants et managers chargés de définir, mettre en œuvre et optimiser la stratégie, l'organisation et les moyens technologiques en matière de Relation Clients.

Ce séminaire couvrira au travers de cas clients présentés par plusieurs experts de LimeBridge, une perspective des tendances et des innovations qui vont se développer au sein des organisations de Services Clients d'ici à 2010.

### Agenda :

**Introduction et présentation de l'Alliance LimeBridge** – Joseph Kort, Président du Directoire d'Activeo.

**Call Center Tour : Les dernières tendances de par le monde** – Frédéric Jurain, Directeur Associé Solutions Consulting Activeo.

Etats-Unis, Japon, Australie, Inde et Chine : un regard sur les faits marquants du marché des centres de contacts à travers le monde.

**Des bases de connaissance au partage de connaissance : wikis et centres d'appels** – Bill Price, Président et Fondateur de Diva Solutions (USA)

Les wikis : phénomène de mode ou réalité ? Peut-on les utiliser pour mieux partager la connaissance dans les centres de contacts ?

**Soyez plus performants : écoutez (vraiment) vos clients** – Stephan Pucker, Fondateur d'Ad Scopum (Allemagne)

Toute entreprise se dit à l'écoute de ses clients. Mais combien le font vraiment d'une manière systématique et continue ? Présentation de WOCAS, une méthodologie et une solution innovante qui lie Voix du Client et amélioration continue.

**« Self-commerce » : quand le client devient consommateur** – Peter Massey, Fondateur de Budd (Royaume-Uni)

Et si nous adoptions aussi massivement le « self-commerce » ? Alors l'évolution de la stratégie de la Relation Clients est inévitable. Explications...

### ➔ RETROUVEZ TOUS LES DÉTAILS

sur cette conférence : [www.activeo.fr](http://www.activeo.fr)

### ➔ POUR VOUS INSCRIRE à

la conférence-debat : [info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)

Les interventions seront majoritairement en anglais, avec des supports de présentation en anglais et en français. Cette conférence étant réservée aux directions stratégiques, organisationnelles et technologiques ; votre inscription ne sera effective qu'après confirmation par email de notre part.

### PAROLE D'EXPERT

#### « MAUVAIS SIGNE, LORSQU'UN MALADE NE SENT PAS SON MAL... » par Richard Liria, Consultant Senior – Activeo Business Solutions Consulting

Les comédies de Molière ont en leur temps divertit bien des rois. Mais heureusement, les médecins de monsieur de Pourceaugnac ont aujourd'hui laissé place aux chercheurs et autres scientifiques sachant « guérir une personne avec d'autres remèdes que ceux que la Faculté permet. » (voir Monsieur de Pourceaugnac, Acte 1er, Scène 5)...

Quoi que ! Il en va dans la vie d'une entreprise un peu de même que dans celle d'un patient : sans oublier les règles et les bonnes pratiques, sans manquer de se faire épauler, il faut parfois savoir sortir des sentiers battus pour trouver remède à son mal. L'écoute, la découverte des expériences voisines et le partage de procédés inédits peuvent à cet égard apporter bien des solutions aux entreprises en proie à de trop nombreux doutes.

Cette parole d'expert n'a donc pas pour vocation de transmettre un savoir, mais plutôt d'inciter les décideurs, notamment les directions générales, les DSI et responsables de services clients, à bousculer leurs habitudes pour envisager de nouvelles pratiques, qui seront à n'en pas douter les « bonnes pratiques » de demain.

« Oui mais je suis débordé », rétorqueront certains. Il n'empêche, prendre le temps de la réflexion pour accepter de remettre en cause ses vieilles habitudes est une démarche payante, un mal nécessaire pour anticiper les problèmes et prendre le recul indispensable pour les déjouer.

Ainsi, à l'approche de l'été, alors que les séminaires et autres journées de rencontre fleurissent un peu partout aux quatre coins de nos capitales, l'expérience de quelques-uns de vos confrères vous est dévoilée comme un sourire de bienvenue adressé à la belle saison. Car quelle que soit l'épreuve traversée, quel que soit le projet mené à son terme, la réussite d'une « bonne pratique » lorsqu'elle est rencontrée, invite toujours celui qui l'a découverte à en partager l'histoire avec fierté.

BPO (Busines Process Outsourcing), Mobilité, Self Service, Quality monitoring, Web 2.0, Off-shore, Voix sur IP (Internet Protocol) et autres acronymes de NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) : les sujets ne manquent pas pour élargir encore le champ des possibles. Et cette créativité qui se présente à vous, il faut savoir la maîtriser, puis l'entretenir, pour surprendre vos clients. Qu'ils soient « internes » ou « externes », ils ne manqueront pas de vous le rappeler.

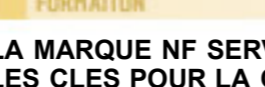
A bon entendeur...

➔ pour en savoir plus : [info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)

### FORMATION

#### LA MARQUE NF SERVICE CENTRE DE RELATION CLIENT, LES CLES POUR LA CERTIFICATION

Séminaire de formation - Jeudi 21 juin 2007 de 9h30 à 17h



AFAQ-AFNOR Certification, organisme certificateur pour la marque NF Service « Centre de Relation Client », organise une journée de formation à destination des entreprises intéressées par l'obtention de la certification NF Service de leur(s) Centre(s) de Relation Client. La journée sera co-animée par Activeo.

Cette journée de formation sera organisée autour de moments forts :

- des témoignages d'entreprises certifiées (Bouygues Télécom et Intra Call Center) ;
- des étapes de décryptage de la norme NF X 50-798 et des exigences des règles de certification NF345 ;
- des ateliers pratiques permettant à chaque participant d'évaluer le niveau de conformité de son organisation client et les principales étapes à mettre en œuvre pour conduire un projet de certification.

Ce séminaire a lieu le jeudi 21 juin 2007, de 9h30 à 17h, dans les locaux d'AFAQ-AFNOR Certification, 11 avenue de Pressenssé, 93571 La Plaine Saint Denis. L'inscription est gratuite.

### ➔ POUR RECEVOIR UNE INVITATION,

CONTACTEZ ISABELLE FOU-KOUVELAS :  
[info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr) ou +33 1 47 86 90 38

### 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 actualisée 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.

Activeo affiche de nombreuses références prestigieuses qui combinent plus de 100 panneaux LCD en multi-sites et multiplateformes via un serveur mutualisé.

➔ pour recevoir une documentation :  
[info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)

## AGENDA

Jeudi 7 juin 2007

#### Conférence Débat « Relation client 2010 : défis et meilleures pratiques de demain »

Un événement inédit en France, animé par des experts de la relation client, membres du réseau international Limebridge.

[Information, programme et inscription : info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)

Jeudi 21 juin 2007

#### Séminaire de formation « La marque NF Service Centre de Relation Client, Les clés pour la certification »

A l'initiative d'AFAQ-AFNOR Certification, organisme certificateur pour la marque NF Service « Centre de Relation Client » et co-animé par Activeo.

[Information, programme et inscription : info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)

Mardi 10 juillet 2007

#### Petit-déjeuner Microsoft Dynamics CRM 3.0 – Activeo

« Comment réussir vos projets de relation clients à distance ? »

Présentation et démonstration de la solution Microsoft Dynamics CRM, programme et inscription.

[Information, programme et inscription : info@activeo.fr](mailto:info@activeo.fr)