



Editions Atlas / CEF

SaaS sur mesure !

Filiale des Editions Atlas, le Centre Européen de Formation (CEF), un des acteurs incontournables de l'enseignement à distance, a choisi de faire confiance à Viatelecom pour faire évoluer son centre de contacts. Un pari gagnant.

La gestion à distance du processus de vente est le cœur du métier du CEF. Celle-ci s'accompagne de besoins précis en CRM. Au fil des années, du téléphone classique avec numérotation manuelle à la gestion des contacts via Outlook, les outils utilisés par les opérateurs ont vite montré leurs limites. Dès 2007, le CEF a donc cherché un prestataire capable de répondre aux attentes du centre de contacts.

une excellente compréhension des besoins en CRM, un coût raisonnable et un suivi personnalisé. Le tout avec une véritable ouverture sur l'environnement multicanal. « Viatelecom a su s'adapter à nos besoins alors que les autres prestataires nous demandaient de modifier notre façon de travailler en fonction de leurs solutions de centre de contact. En pratique, nos prospects sont centralisés vers notre plateau de vente qui les rappelle pour les



Catherine Henaff
 Chef de projet au CEF

Mode ASP, un choix logique

Objectif : une notion de guichet unique avec une véritable flexibilité de l'outil pour les téléconseillers. Après avoir observé de près le marché de l'ASP, Viatelecom est rapidement sorti du lot. Au menu,

Les solutions Viatelecom utilisées par le CEF

Viacall

- Appels sortants avec numérotation automatique.
- CTI avec une remontée instantanée de la fiche client.
- Ecoute en temps réel des conversations des téléconseillers.



ViaCRM

- Solution de SFA (Sales Force Automation) gérant les étapes de vente des téléconseillers.
- Statistiques détaillées et à la carte.
- Affectation personnalisée des rendez-vous et des relances téléphoniques.
- Gestion centralisée de la base de données.



A DeAGOSTINI GROUP COMPANY

The screenshot shows the website for Centre Européen de Formation. At the top, there are navigation tabs: "NOTRE GROUPE", "NOS FORMATIONS", "ESPACE ENTREPRISE", and "ACCES AU CAMPUS". Below this is a search bar with the text "Cliquez sur une école pour y accéder". The main content area features the CEF logo and the text "Formations en sanitaire et social". Below that is the logo for ICAD (Institut du Concours Ministériel) and the text "Préparations aux concours de la fonction publique". On the right side, there is a contact form titled "Demandez une documentation gratuite et sans engagement". The form includes fields for "Formation" (with a dropdown menu), "Cité", "Nom", "Prénom", "Rue", "C. Postal", "Ville", "Tél fixe", "Mobile", "Date de naissance", and "E-mail". There are also checkboxes for "SIRUS" and "Outils".

informer sur nos formations, grâce aux solutions Viacall et ViaCRM », se réjouit Catherine HENAFF, Chef de projets au Centre Européen de Formation. Depuis, le bilan est positif et les projets d'évolution ne manquent pas.

Site Internet : www.centre-europeen-formation.fr
 Activité : Formation professionnelle
 Siège : Evreux
 Nombre de téléconseillers : plusieurs dizaines
 (plateau situé à Roubaix)

Les 3 points forts

- Un guichet unique pour un suivi personnalisé du client
- Pilotage précis du plateau de vente
- Souplesse et flexibilité avec la solution Viatelecom