



Upsale

Cap sur une solution de centre d'appels entièrement dématérialisée

Fini les investissements lourds et les pannes à répétition ! Avec la solution CRM-CTI d'Upsale et la collaboration de Viatelecom, les centres d'appels peuvent aujourd'hui être totalement dématérialisés. Pour une productivité sans commune mesure avec le passé.

upsale

Que ce soit le premier équipement, l'optimisation ou l'internalisation de son centre d'appels « en dur » relève aujourd'hui de l'exploit. Entre le coût du matériel, le personnel pour la gestion du parc informatique, l'interconnexion avec les systèmes des clients et l'ergonomie pas toujours adaptée, les soucis ne manquent pas. « *Le mode collaboratif est aujourd'hui le meilleur moyen d'avoir une excellente flexibilité pour une société qui souhaite internaliser son centre de contacts. Avec Upsale, nous avons développé un outil de CRM-CTI en mode hébergé. Baptisé NOPTIS, il permet aux centres de contacts et aux entreprises qui ont un pôle de relation clients de dématérialiser entièrement cette solution* » affirme Jean-Luc Bogros,



directeur général d'Upsale. Et pour aller plus loin, Upsale a décidé de collaborer avec Viatelecom depuis environ 8 mois. Objectif : un partenariat technologique pour offrir une solution globale à ses clients comprenant des applications vocales, un ACD unifié et l'outil CRM avec ses fonctions CTI.

Une configuration à la carte

Tout étant dématérialisé, cette collaboration permet ainsi aux clients d'avoir une véritable panoplie de fonctions technologiques essentielles à chaque centre de contacts à la carte et configurable dans toutes les situations. Par sa souplesse et son interopabilité, NOPTIS se déploie et s'utilise très rapidement à partir d'un simple accès Internet. Ainsi en cas de surcroît d'activité ou de défection de personnel par exemple, tout peut être externalisé facilement. « *Hormis nos sites en France, nous avons déployé notre solution à l'international pour des centres de contacts francophones. Il fonctionne pour le moment sur une plate-forme au Maroc, en Tunisie et sur l'île Maurice pour un total de 110 conseillers* » confie Jean-Luc Bogros. Plusieurs dizaines

de campagnes sont en service, intégrant logistique, commande, facturation, gestion de stock, agendas, émission réception fax authentifié, zone de chalandise... Avec des solutions tant sur la voix que sur le CRM qui n'ont pas d'égal.

Adaptation instantanée de l'offre

La partie matérielle ne devient donc plus une charge fixe pour l'entreprise. Et en cas d'accroissement d'activité, l'offre peut s'adapter rapidement pour répondre aux besoins du client. « *Nous avons travaillé pendant plus de 4 ans pour mettre en place NOPTIS. Avec l'aide de Viatelecom, notre objectif est de devenir l'opérateur de système numéro 1 pour les centres d'appels et les entreprises possédant leurs services de relation clients. Pour travailler efficacement autour de la relation clients, il faut avoir à l'esprit la notion de guichet unique qui prend en charge toute la problématique du centre de contacts pour servir efficacement chaque appelant* » observe Jean-Luc Bogros. Un véritable duo gagnant pour ce partenariat technologique à fort potentiel. □

FICHE D'IDENTITÉ

Nom : Upsale

Site Internet : www.upsale.fr

Secteur : Fournisseur de solutions technologiques pour la relation clients

Activité : Opérateur de solutions pour les centres de relation clients internationaux et francophones

Siège : Paris

Nombre de salariés : 11

Les 3 points forts de Upsale

- Solution complète qui permet aux centres d'appels de produire de la valeur ajoutée.
- Permet à chaque entreprise ayant un centre de relation interne de travailler en harmonie avec les centres d'appels.
- Véritable valorisation de l'environnement de travail des téléconseillers et de l'encadrement.