



La Maîtrise de l'Intelligence Client

## **HeLITIS lance e-RIS Start, une nouvelle offre de gestion de contact multicanal et de traitement des emails et des appels téléphoniques**

Paris, le 13 mai 2008

Finis les post-its traînant sur le bureau, finis les cahiers d'appels remplis d'informations mal notées, finis le sempiternel fichier Outlook prenant toujours plus d'espace sur l'ordinateur. La société HeLITIS S.A.S. dévoile aujourd'hui sa solution clef en main de gestion des emails et des appels téléphoniques : e-RIS Start (*electronic Response for Intelligent Services*).

La nouvelle offre e-RIS Start est basée sur la suite progicielle e-RIS V5 et présente des fonctionnalités accessibles à toutes les entreprises, quelques soient leur taille ou le volume quotidien de messages traités par email et/ou par téléphone.

La solution e-RIS Start répond à la double problématique de traitement des nombreuses sollicitations quotidiennes et de consolidation des données clients au sein de l'entreprise. En 2007, un professionnel reçoit en moyenne 122 emails par jour (contre 56 en 2005). Cette progression se traduit par une détérioration des délais de réponses et une baisse de la qualité de celles-ci. « *Avec l'accroissement du nombre des emails reçus au sein de l'entreprise, il devient primordial de savoir qui les traite, en combien de temps, et de façon pertinente* » explique Raynald Wauters, Président d'HeLITIS.

Pour faire face à ces besoins organisationnels, HeLITIS propose à ses clients la mise en place d'un véritable centre de contacts multicanal, permettant de consolider au sein d'une base de données unique l'ensemble des échanges entre l'entreprise et ses contacts.

### **Les fonctionnalités d'e-RIS Start sont les suivantes :**

- e Maîtrise de tous les contacts à l'aide d'une interface unique de traitement**
  - > Traitement des emails entrants (aide à la réponse)
  - > Traitement des appels téléphoniques
  
- e Structuration des données clients**
  - > Base de données consolidée
  - > Historique des échanges (sur plusieurs années)
  - > Formulaire Web interactifs
  
- e Contrôle de l'activité du service client**
  - > Tableaux de bord temps réel
  - > Vision à 360° des clients

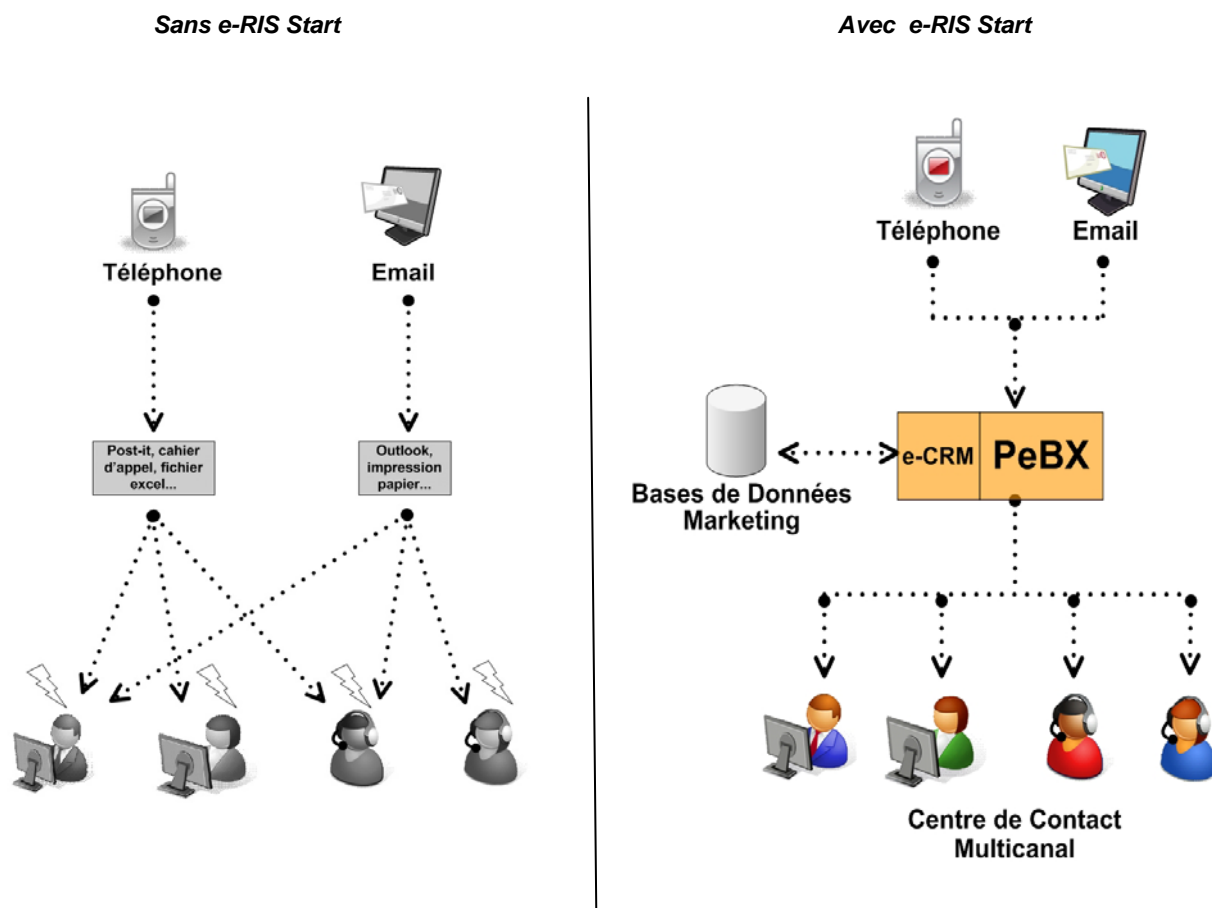
Les gains pour les utilisateurs sont immédiats : chaque appel téléphonique ou email sera automatiquement redirigé vers un interlocuteur prédéfini en fonction du type de demande et enregistré dans l'historique des échanges avec le client. De plus, l'application inclut un outil de restitution des statistiques de l'activité, présentant les chiffres clés sous forme de diagrammes facilement exportables vers les outils de bureautique conventionnels.

Les entreprises maîtrisent ainsi leur « Intelligence Client », en consolidant les informations de leurs clients et prospects et donc en favorisant une communication plus personnalisée. « *Il faut comprendre*






que les campagnes e-Marketing de volume sont de moins en moins efficaces, d'où la nécessité de tendre à un modèle visant à favoriser la qualité des réponses faites aux clients et aux prospects. » nous confie Olivier Paulhiac, Directeur Général d' HeLITIS. « Aussi, les entreprises doivent favoriser la proximité et la réactivité afin de ne pas laisser fuir les clients vers la concurrence. ».

Enfin, il est possible de faire évoluer l'application e-RIS Start grâce aux nombreux modules et extensions existants et à venir, si le besoin s'en fait sentir sans remettre en cause le fonctionnement et les données collectées. L'environnement de l'entreprise pouvant évoluer, il est nécessaire de pouvoir répondre à de nouveaux besoins, c'est pourquoi la solution d'HeLITIS a été développée selon un modèle de flexibilité totale.

### Schéma de principe de l'offre e-RIS Start



#### e-RIS Start c'est la solution immédiate et pragmatique pour :

-  Consolider automatiquement une base de prospects qualifiés
-  Répondre à 100% des réclamations reçues par le service client
-  Traiter en moins de 2 heures toutes les demandes commerciales
-  Partager l'historique des échanges client
-  Disposer de tableaux de bord temps réel...

#### Pour en savoir plus :

##### **HeLITIS SAS**

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

[www.helitis.com](http://www.helitis.com) – [contact@helitis.com](mailto:contact@helitis.com)

##### **Contact Presse**

Raphaël De Pauw  
[raphael.depauw@helitis.com](mailto:raphael.depauw@helitis.com)  
04 42 50 91 56