

Com'Plus

La relation client par e-mail

« Notre culture, c'est la gestion de la relation client ». François Berger, P.D.G. de Com'Plus, affiche sa motivation. Quand il a fallu s'occuper sérieusement des e-mails entrants, il a fait appel à Viatelecom. Entretien avec un passionné.



Quatre questions à :

François Berger,
P.D.G de Com'Plus




COM PLUS
LA RELATION CLIENT NOTRE PASSION, L'OPTIMISER NOTRE MÉTIER

Présentation Nos services Notre méthodologie Nos Engagements Centre de contacts multi-pays Recrutement Particularités technologiques Adhésions

NOTRE PASSION :
OPTIMISER LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

1997
François Berger, ancien journaliste à la Voix du Nord et spécialiste en la mise en place de projets Relation Client et multimédia, donne naissance à la société Com'Plus, dont les locaux sont rattachés, les premières années, dans un entrepôt où se gère à la fois l'activité Agil-Normand et la Relation Client pour l'industrie et par conséquent de plusieurs réseaux d'urgence (Démographie, Audiotex, Le Printemps, Danart, Travaux des Musées du Nord, France Télécom...)

Cette site, Com'Plus est spécialisée dans le domaine de la vente à distance, devient experte en gestion et en vente d'abonnements (appel express et appels) pour des acteurs (Bijoux Privés, Etap, Le Pigeon, Le Figaro, le Jour du Nord, la Nouvelle République du Centre Ouest...) et pour une chaîne de télévision (TV8 Alsace).

Au fil des années la société Com'Plus ne cesse de se développer dans de très nombreux domaines (services clients, services administratifs, facture, télé-recouvrement, services à la personne, bankcall, accompagnement, assurance, gestion d'adresses techniques pour des logiciels anciens...)

2007
François Berger acquiert un nouveau site à Paris en devenant chef d'une entreprise de gestion.

Notre culture, c'est la gestion de la Relation Client qui implique les notions fidélisation, de conseil et de gestion de l'information.

TELEPHONE, INTERNET, COURRIER, E-MAIL, SMS, RMS, FAX...
Tous les points de contact de communication

FULL IP, VIRTUALISATION, ASP...
Les solutions technologiques les plus fiables et les plus efficaces

DEVELOPPEMENT DURABLE, TRAVAIL A DOMICILE, FORMATION, CDI...
Notre engagement social pour une relation durable avec nos partenaires

Contact Plan du site Mentions légales

Comment avez-vous créé Com'Plus ?

Anciennement journaliste à la Voix du Nord et après un passage de 8 ans chez un opérateur de service, j'ai décidé de lancer mon activité. Je maîtrisais les technologies, les médias et je me doutais que le centre d'appels allait devenir une force commerciale de premier ordre. De ce constat est né le groupe Com'Plus en 1997. Avec au départ quatre positions mais une vraie passion pour optimiser la gestion de la relation client pour les marques que nous représentons. Aujourd'hui, nos domaines d'activité sont variés : vente à distance, abonnement, hotline, services clients, recouvrement bancaire...

Comment ont évolué vos besoins en CRM ?

Dès 2005, mes clients ont commencé à gérer un flux important d'e-mails entrants. Nous n'avions pas les outils techniques capables de les satisfaire. Pour y remédier, j'ai rencontré

Viatelecom à l'occasion du salon Seca en 2006. Nous souhaitons une solution de gestion des courriels proposant une véritable ergonomie, à un prix abordable. Un de nos clients m'avait confirmé le sérieux de Viatelecom. Cela a rapidement instauré un climat de confiance envers ViaMessages.

Quels sont les atouts de ViaMessages ?

Aujourd'hui, Viatelecom gère pour nous la relation client par e-mail de huit enseignes, d'Agnès B à Celio en passant par Excédence (déstockage 3 Suisses). En pratique, ViaMessages est une véritable solution multi-clients, simple à utiliser. Elle est accessible en mode web et ne nécessite aucune installation sur les postes des téléconseillers. Ceux-ci peuvent fournir des réponses semi-automatiques ou personnalisées et nous pouvons suivre en temps réel leur productivité grâce aux statistiques. De quoi flirter avec les 100 % de satisfaction client.

Des projets pour l'avenir ?

Si nous sommes satisfaits de la richesse fonctionnelle de ViaMessages, nous souhaitons avoir plus de statistiques détaillées sur l'activité de nos téléconseillers. Par ailleurs, nous avons en projet d'ouvrir un troisième site.

Et nous comptons sur la force de Viatelecom pour nous accompagner, afin de donner à notre équipe les meilleures conditions de travail possibles. ■

Site Internet : www.complus.fr
Activité : Gestion de la relation client
Siège : Roubaix (un centre d'appels à Marcq-en-Baroeul, un autre à Roubaix)
Nombre de positions : 180

Les 3 points forts

- Souplesse d'utilisation dans la gestion des e-mails
- Fiabilité de l'outil Viatelecom
- Expertise de Viatelecom dans le domaine de la relation client