

INES

met la relation client à la portée de tous

Avec une solution simple d'emploi et multicanal, l'éditeur rend la relation client accessible par toute entreprise.

Damien DUCHATEAU, Président d'INES, répond à nos questions.

GPO : Pouvez-vous nous présenter les spécificités de vos logiciels ?

Damien DUCHATEAU : Depuis sa création en 1997, INES conçoit des solutions de gestion de la relation client ou CRM qui s'appuient sur une architecture Web.

L'accès aux applications INES se fait donc au travers d'un simple navigateur Internet offrant ainsi la possibilité aux utilisateurs de s'y connecter d'où qu'ils soient.

Cette connexion peut se faire depuis de nombreux types de terminaux. Outre les traditionnels PC et Mac, nos solutions sont en effet accessibles depuis des terminaux mobiles GPRS, Pocket PC, Palm, Smartphone, BlakBerry, etc.

Enfin, la dimension collaborative de nos outils facilite le partage des informations. Ces différentes technologies permettent aux utilisateurs de mettre à jour des données en temps réel, leur offrant ainsi une réactivité commerciale importante et davantage de mobilité géographique.

Nous travaillons en ce sens en étroite collaboration avec SFR et Bouygues Télécom pour lesquels INES est le partenaire de référence pour les solutions CRM.

GPO : Quelle est votre approche de la relation client ?

D. D. : Les avancées technologiques de ces dernières années et notamment la démocratisation d'Internet ont contribué à l'amélioration de la gestion de la relation client. Les mails font désormais partie intégrante de la communication clients au même titre que le fax et le téléphone.

La bonne qualité du suivi des clients impliquant une prise en compte de tous les échanges quel qu'en soit le média, nous proposons des solutions multicanal, prenant en compte les communications par téléphone, fax et internet.

Notre prochain outil de gestion des campagnes marketing INES.MarketingManager, dont la sortie est prévue au premier trimestre 2005, sera également multicanal.



GPO : Comment facilitez-vous la prise en main de vos solutions ?

D. D. : La force de nos solutions repose sur leur simplicité d'utilisation et leur approche intuitive. Nous proposons nos solutions majoritairement en mode ASP (hébergé). Le déploiement est immédiat et plus simple, la gestion plus facile et le projet moins cher à mettre en place.

Philippe RIDEAU, Directeur Commercial de NIKON Instruments témoigne : « Grâce à INES, en moins d'un mois l'ensemble de nos commerciaux étaient opérationnels ».

Les investissements liés au déploiement d'une solution en mode ASP sont en effet moins importants que lorsqu'il s'agit d'acheter les licences et les serveurs.

Notre objectif est de mettre à la disposition des entreprises un outil simple et performant pour les accompagner dans l'optimisation de la gestion de leur relation client. ■

Accédez et partagez votre information sans contrainte de lieu ni de temps



Solutions de gestion collaboratives
CRM - SFA - Gestion commerciale

En mode ASP ou Intranet

0 825 157 825
0,15€ TTC/min

www.ines.fr
contact@ines.fr

INES. Vous êtes vous, vous êtes partout.

