

30 Mars 2007

INES lance INES.Customer Service

*INES annonce le lancement de INES.Customer Service,
la solution pour traiter efficacement les réclamations des clients et les fidéliser.*

Dernière brique de l'offre CRM On-Demand d'INES, la solution **INES.Customer Service** s'adresse aux **Services Client et Services Support** qui veulent **augmenter la satisfaction de leurs clients et les fidéliser**.

Totalement intégrée au système d'information de l'entreprise utilisatrice (base de contacts, agenda collaboratif, messagerie intégrée, partage de l'information) la solution INES.Customer Service offre également :

- Un ensemble d'outils pour assurer un traitement en temps réel de toutes les demandes et réclamations faites par les clients (assistance, support, demandes d'informations...)
- La capacité d'affecter des ressources en fonction des urgences et des priorités.
- L'automatisation de certaines tâches dans le traitement d'une réclamation.
- L'accès direct à un portail personnalisé qui permet notamment de suivre l'évolution des réclamations, libérant ainsi autant de ressources pour le traitement des dossiers.
- Un outil de pilotage de la qualité de service et du respect des engagements (SLA).

Visuels disponibles sur demande

A propos d'INES...

INES édite un PGI (progiciel de gestion intégré) comprenant une suite d'applications collaboratives **On-Demand**, couvrant les métiers de la **Gestion de la Relation Client** (CRM) et de la **Gestion Commerciale** et dont la mission est d'**améliorer la productivité** et de **sécuriser les données des entreprises**. Toutes les solutions INES sont disponibles en situation de mobilité sur Pocket PC, PDA et Smartphone. INES compte aujourd'hui 490 clients et 5000 utilisateurs (dont La Poste, Nikon, Sciences Po, ERAI, SFR, Prospactive, Maisonning entre autres...) et fait figure d'acteur majeur sur le marché du CRM On-Demand. www.ines.eu

Contact Presse :

Marion DOLISY
INES

Tél : 04 78 29 82 42

Port : 06 61 90 32 11

presse@ines.fr