

24 Avril 2007

INES présentera INES.Customer Service les 3 et 4 Mai à Lyon

***A l'occasion de la 4^{ème} Convention e-Business, les 3 et 4 mai 2007 à Lyon,
INES présentera sa nouvelle solution dédiée aux Services Client
et aux Services Support.***

Lors de cette **4^{ème} Convention e-Business rassemblant les 120 acteurs des NTIC de la région Rhône-Alpes**, les visiteurs pourront découvrir en images, lors de **démonstrations « en live » réalisées sur le stand INES**, les bénéfices de cette nouvelle 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'intègre totalement au système d'information de l'entreprise utilisatrice** (base de contacts, agenda collaboratif, messagerie intégrée, partage de l'information) et offre :

- 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).

Lors d'une conférence le Vendredi 4 Mai à 11h, Jean-Marc DEFOUR, dirigeant de la société FORETEC, témoignera sur le thème « **Mon système d'information collaboratif m'a fait gagner 20% de productivité !** ». Il expliquera comment la mise en place des solutions INES lui permettant de gérer ses relations clients, ses commandes et sa facturation, a permis à son entreprise d'améliorer son efficacité et sa productivité de manière très significative...

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, Maisonnig entre autres...) et fait figure d'acteur majeur sur le marché des PGI On-Demand. www.ines.eu

Visuels disponibles sur demande.

Contact Presse :
INES - Marion DOLISY
Tel : 04 78 29 82 42 – Port : 06 61 90 32 11 - presse@ines.fr