



Communiqué de Presse 21/03/2008

Contacts :
Hélène BURY

01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

Groupe ACTICALL
Tour La Villette
6, rue Emile Reynaud
75916 PARIS Cedex 19

Acticall présentera son retour d'expérience de la visiophonie dans la relation client à distance aux 8^e RSI

Le 27 mars prochain se tiendra le rendez-vous des Solutions Internet et des Systèmes d'Information à la Chambre de Commerce et d'Industrie Grand Lille. A cette occasion, le directeur du pôle Pyrénées d'Acticall, Damien Mellier, fera le point sur le fonctionnement et les bénéfices d'un outil de visiophonie dans la relation client à distance.

CLIADIS, le Club des Experts en Relation Clients de la région Nord, partenaire des 8^{èmes} RSI Grand Lille, a fait appel à Acticall pour participer à une conférence débat sur le thème « Comment intégrer la visiophonie, les technologies d'avatar et du Web 2.0 au sein de vos services clients ? »

En effet, le site Acticall de Tarbes gère une partie du service clients d'Orange, sur le périmètre Mobile, Fixe, et Internet, et expérimente depuis décembre 2007 l'outil de visiophonie d'Orange, le Point Visio Public.

Rappelons que la visiophonie est une technologie encore très peu exploitée dans la relation client à distance, voire inexistante chez les outsourcing. Acticall et Orange sont précurseurs en la matière.



Jeudi 27 mars 2008

De 14h45 à 15h30

CCI GRAND LILLE

Le thème la conférence débat TEC4 :

Comment intégrer la visiophonie, les technologies d'avatars et Web 2.0, au sein de vos services relation clients ?

- Visiophonie, avatar, wiki, forum, chat, chat visio, ils bouleversent et poussent à repenser la stratégie relationnelle de l'entreprise. Quels usages, pour quels bénéfices ?
- Quelles incidences, tant technologiques qu'organisationnelles, dans le déploiement de ces applications interactives ?
- Comment les clients, usagers, consommateurs, perçoivent-ils ces nouveaux modes de communication ?

Intervenants :

Christian Pawlowski, animateur de l'atelier débat, Vice-Président de l'association **Cliadis** et Fondateur de **CPW Conseil**, spécialisée dans le conseil et le management de la relation client

Gaëlle Livolant, NIJI

Pascal Morlet, EGT Orange Business Services

Pascal Poty, AWT

Damien Mellier, Directeur du pôle Pyrénées du groupe ACTICALL



Communiqué de Presse
21/03/2008

Contacts :
Hélène BURY

01 53 56 70 44 / h.bury@acticall.com

Groupe ACTICALL
Tour La Villette
6, rue Emile Reynaud
75916 PARIS Cedex 19

Pour en savoir plus sur [cet événement](#), sur [l'expérimentation du Point Visio Public](#), ou pour recevoir le dossier du retour d'expérience, n'hésitez pas à [nous contacter](#).

A propos d'Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance.

Avec 74 M€ de chiffre d'affaires en 2007 et 2 300 salariés répartis sur 9 sites en France et 1 site au Maroc (Casablanca), le Groupe Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (EDF, Toyota, Orange, Ministère de la Santé, Les Editions Atlas, American Express, SFR...), des solutions d'externalisation de leurs plate-formes de relation clients multi-canal (appels, mails, courriers) en flux entrants et sortants. Structurée autour de solutions innovantes, industrielles et qualitatives, le positionnement du Groupe repose sur 3 axes : une forte expertise métier avec une logique « clients premium », un accompagnement technologique en amont et en aval des projets ainsi qu'un positionnement éthique et qualitatif fort. Acticall est, depuis 2005, doublement certifié NF Service « Centre de Relation Client » - NF 345 et Label de Responsabilité Sociale. Pour plus d'informations : www.acticall.com