

Signature d'un partenariat stratégique entre Acticall et Digimind pour l'offre « Social CRM » d'e-acticall

Le Groupe Acticall, acteur majeur sur le marché de la relation client à distance, et Digimind, leader en Europe des solutions de veille stratégique, annoncent la signature d'un partenariat stratégique en vue de combiner deux expertises essentielles et complémentaires pour la mise en place d'un dispositif Social CRM au sein des directions de relation client.

En couplant ces deux expertises, relation client et veille stratégique, Acticall et Digimind réunissent tous les moyens techniques et les savoir-faire nécessaires à la mise en œuvre de stratégie conversationnelle sur les médias sociaux.

Le suivi et la maîtrise de l'e-réputation sont plus que jamais au cœur des orientations stratégiques des entreprises, avec un nouvel enjeu désormais, celui de la relation client. Hier les clients parlaient *A* la marque. Aujourd'hui, avec l'émergence des médias sociaux, ils parlent *DE* la marque. Une nuance majeure qui implique une nouvelle approche du métier de la gestion de la relation client.

La voix du client sur les médias sociaux implique une nouvelle approche de la Gestion de la Relation Client

Depuis plus de 1 an, Acticall a intégré dans ses processus de production et qualité de nouvelles activités dites de « relation client digitale » (gestion de forum et réseaux sociaux, chat, applications mobiles). En créant la filiale e-acticall, le Groupe Acticall a souhaité aller encore plus loin et accompagner les entreprises dans la mise en place d'une stratégie de Social CRM en vue de servir leurs objectifs de relation client.

D'ici 2015, 40% de la population active française sera « Digitale Native »... Cela signifie que 40% des clients que nous gérons seront nés dans un monde en prise avec les nouvelles technologies (Internet, téléphone portable,...) Ces mutations technologiques bouleversent profondément le rapport Client / Marque. La voix du client est visible de tous via les médias sociaux et influence les décisions d'achat. Pour les Directions de la Relation Client, cela représente une véritable opportunité. Au travers de ces nouveaux médias, c'est le terme « Relation » qui s'enrichit. Les centres de relation client passent d'un monde de « contacts » à un univers de « conversations ». Une nouvelle approche à transposer rapidement au cœur du dispositif de production.

Deux expertises complémentaires : veille stratégique et relation client digitale

Pour créer une offre de service complète et accompagner les marques de bout en bout, e-Acticall s'associe à Digimind afin de bénéficier d'une expertise de veille stratégique parfaitement rodée et largement reconnue sur le marché.

Ainsi les experts de la veille de Digimind et les responsables du département Etudes et Analyse de la voix du client d'Acticall seront chargés des phases de sourcing et d'analyse conversationnelle des internautes, afin de détecter les opportunités d'engagement dans une perspective de relation client : acquisition, rétention, gestion de vie du contrat, programme de fidélisation, assistance technique...

Les experts d'e-acticall s'appuieront sur ce travail fondamental et minutieux de veille pour développer une stratégie conversationnelle adaptée aux besoins des marques ainsi qu'aux attentes et profils des contributeurs.

Arnaud de Lacoste, Directeur général d'Acticall, souligne l'intérêt et les bénéfices de ce partenariat : « Tout le succès de la mise en place d'une démarche conversationnelle sur les médias sociaux repose sur l'intégration d'un dispositif cohérent entre la compréhension des attentes et des codes des communautés et les objectifs de la marque. Avec Digimind, nous disposons d'une brique technologique solide qui nous permet de capter les attentes des clients sur Internet et de les analyser avec nos experts d'étude. La solution de veille de Digimind intervient en 1^{ère} brique de notre dispositif de traitement et nous assure de capter toutes les conversations pertinentes pour la gestion de la relation client sur ces médias. »

Christophe Jénot, Directeur général EMEA de Digimind ajoute : « Depuis de nombreuses années Digimind est convaincue des enjeux de la réputation sur internet. Avec le développement du web social, l'e-réputation devient une dimension incontournable de la Gestion de la Relation Client. Ce projet commun va permettre à Acticall de bénéficier de la puissance de notre technologie et servir les attentes des Directions de la Relation Client. Convaincus de la pertinence de ce partenariat, nous sommes ravis de partager cette expérience avec un acteur de premier plan comme Acticall.»

Un rendez-vous exclusif au salon Stratégie Clients

Acticall et Digimind vous donnent rendez-vous au salon Stratégie Clients pour vous présenter en détail le process de veille et d'analyse conversationnelle, en vue d'engager une stratégie conversationnelle sur les médias sociaux, avec ses différents publics.

Arnaud de Lacoste, Directeur général d'Acticall, animera en effet un atelier exclusif sur le thème « l'e-réputation, de l'influence à la relation client », le jeudi 7 avril à 11h30 (Porte de Versailles, Hall 1). Il sera accompagné de Bastien Hébert, Directeur Conseil de Digimind, qui illustrera les enjeux de la collecte.

Pour en savoir plus et rencontrer les équipes de Digimind et d'Acticall, n'hésitez pas à nous contacter.

Contacts Presse :

Acticall : Hélène BURY, 01 53 56 70 44, h.bury@acticall.com

Digimind : Emilie AUSSAVY, 01 53 34 14 63, emilie.aussavy@digimind.com

A propos de Digimind

Leader européen des logiciels de [veille stratégique](#), Digimind a pour vocation depuis 12 ans, à travers sa plateforme, de faciliter la collecte, la diffusion, l'analyse et la publication des informations. Digimind investit 45% de son chiffre d'affaires dans la Recherche et le développement et est pionnier des [logiciels d'e-réputation](#). Avec plus de 200 clients et une présence à l'international grâce à ses sites de Paris, Grenoble, Rabat et Boston, Digimind propose une solution adaptée à toutes les fonctions métiers de l'entreprise et constitue un outil d'aide à la décision stratégique.

Pour plus d'informations sur Digimind : www.digimind.fr

A propos d'Acticall

Acticall est un prestataire de services spécialisé dans la gestion de la relation client à distance. Avec 129 M€ en 2010 et une prévision de 158M€ en 2011, le Groupe Acticall compte près de 4600 salariés répartis sur 14 sites, dont 12 en France et 2 au Maroc (Casablanca). Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (American Express, BNP Paribas, Canal+, EDF, GDF SUEZ, Ministère de la Santé, Orange, SFR, Toyota...), des solutions d'externalisation de leurs plateformes de relation clients multicanal (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 - 345 - Centre de Relation Client (norme européenne NF EN 15 838) et Label de Responsabilité Sociale.

Pour plus d'informations sur Acticall : www.acticall.com

A propos d'e-acticall

Filiale du Groupe Acticall, créée en 2011, e-acticall est spécialisée dans la gestion de la relation client digitale. L'offre DIGITAL CRM a pour vocation de créer plus de valeur client par l'optimisation des interactions online et la mise en place d'une politique relationnelle sur les médias sociaux (Social-CRM). Les déclinaisons de l'offre Digital CRM incluent notamment le Social CRM, démarche conversationnelle conciliant la compréhension des attentes ciblées des internautes et la politique relationnelle de la marque, ainsi que l'e-interaction (implémentation d'un agent virtuel intelligent interconnecté avec un conseiller humain, intégration du Chat, gestion de la modération, généralisation du click to call...)