

RETOUR D'EXPERIENCE SOCIAL CRM **ACTICALL ET BARRIEREPOKER.FR**

Mardi 24 janvier prochain, Acticall, n°4 sur le marché de la relation client à distance, et LB POKER, acteur majeur du poker en ligne créé par le Groupe Lucien Barrière et le Groupe Française des Jeux, vous donnent rendez-vous au salon e-marketing pour découvrir leur premier retour d'expérience sur la mise en place d'une stratégie conversationnelle de relation client sur les médias sociaux.

Dans le cadre du salon E-marketing, Arnaud de Lacoste, Directeur général du Groupe Acticall et Vanessa Boudin-Lestienne, Directrice du pôle digital, vous présenteront les démarches et bonnes pratiques social CRM à développer pour enrichir la Relation Client des marques. **David Desouches**, Responsable Relation Clients du site de jeu en ligne *BarrierePoker.fr*, nous fera part de son expérience dans la mise en place d'une démarche Social CRM pour sa marque.

La conférence se déroulera au **Palais des Congrès (Porte Maillot) à Paris, le mardi 24 janvier de 16h00 à 16h45, salle 251**

Depuis le 7 septembre 2010, les équipes d'Acticall sont en charge du service client de Barrierepoker.fr. La collaboration s'est ouverte sur une première mission de « gestion de relation client par chat ». Dans ce cadre, les conseillers traitent les demandes des joueurs sur le site de BarrierePoker.fr.

Progressivement, le pôle Digital a accompagné Barriere Poker dans la mise en œuvre d'une stratégie de Social CRM, notamment par l'animation de plateformes communautaires.

Aujourd'hui, la mission BarrierePoker.fr regroupe différents canaux d'interaction : le chat, le mail, les appels entrants, les appels sortants, le SMS, et le Web Social.

« Ces espaces de dialogue nous ont permis d'évoluer à différents niveaux : une communauté fédérée, une écoute maintenue, des flux de contacts sur le centre d'assistance téléphonique réduits, une hausse du nombre de fans pour une meilleure communication ultérieure... Le mode conversationnel « one to many » nous permet indéniablement de répondre plus rapidement et plus largement à notre communauté »
souligne David Desouches, Responsable Relation Clients LB POKER.



Pour avoir plus d'informations et assister à cet événement, 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 160 M€ en 2011 et une prévision de 180 M€ en 2012, le Groupe Acticall est le 4^e outsourcing français, et compte près de 5300 salariés répartis sur 14 sites, dont 12 en France et 2 au Maroc. Depuis 2009, CREADEV détient 45% du capital du Groupe Acticall ; le restant du capital étant détenu par les dirigeants fondateurs du Groupe. Acticall propose à ses clients grands comptes, privés ou publics (American Express, BNP Paribas, Bouygues Telecom, 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. www.acticall.com