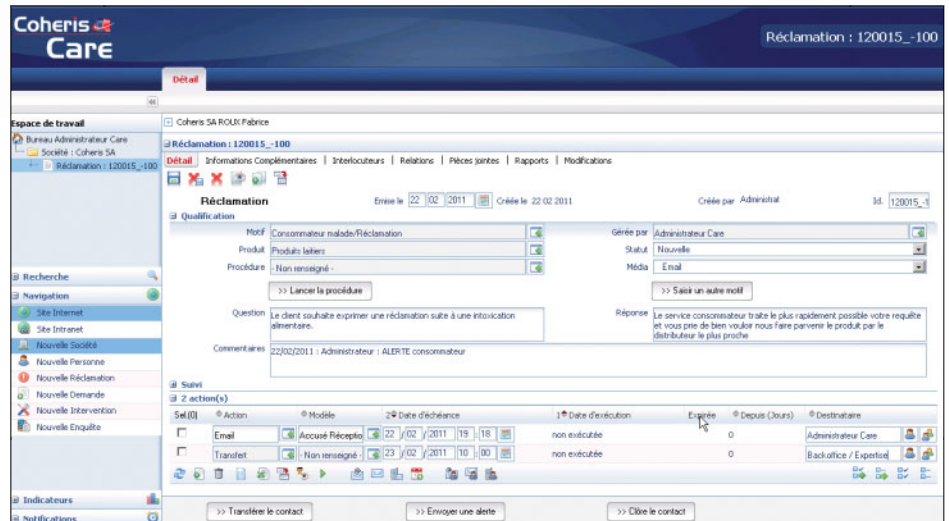


Coheris Care est la solution de gestion de la relation clients, dédiée au support client.

Coheris Care vous soutient dans la mise en œuvre de votre stratégie relationnelle et vous aide à mieux structurer vos processus internes, optimiser les interactions avec vos clients et piloter efficacement les activités de vos équipes.



Module Réclamation : gestion collaborative d'une réclamation

Références

Plus de 1200 entreprises, de la PME à la multinationale, ont déjà fait confiance à Coheris dans plus de 80 pays.

- Allianz
- Carrefour
- Groupe SEB
- Henkel
- Kraft Foods
- La Française des Jeux
- L'Oréal
- Mairie de Paris
- Maroc Telecom
- MMA
- Nestlé
- Sanofi-Aventis
- SC Johnson Wax
- Total
- ...

Quand le consommateur devient conso-acteur

Grâce à une communication ouverte sur le monde, facilitée par les mobiles ou les réseaux sociaux, les acheteurs sont de plus en plus experts, influents et volatiles.

La clef de la fidélité de vos clients et de la conquête de nouveaux ambassadeurs, c'est un service client agile et performant, soutenu par une connaissance riche et structurée autour de ses interactions clients.

L'agilité au service de votre support client

Coheris Care, c'est la réponse agile que Coheris vous apporte pour accompagner votre stratégie relationnelle et optimiser vos services clients et centres d'appels. Utiliser Coheris Care c'est :

- Accroître l'efficacité de votre centre de contacts et garantir la qualité du service proposé,
- Capitaliser sur la connaissance client acquise à chaque contact, quelque soit le canal de communication,
- Anticiper les attentes des clients et permettre à vos équipes de mieux réagir pour être davantage à l'écoute,
- Mesurer et analyser la performance des équipes en la rapprochant à la satisfaction client.

Prêt à l'emploi et disponible en SaaS, Coheris Care peut être opérationnel immédiatement, avec un investissement très faible et en gardant toute liberté d'évolution ultérieure vers d'autres fonctions de la relation client.

Pour aller plus loin

Grâce à la suite Coheris CRM, votre solution Coheris Care peut être étendue au pilotage des ventes (Coheris Sales) et à la gestion de vos opérations Marketing (Coheris Campaign), constituant une solution CRM globale très cohérente.



Tirer profit des communautés et réseaux sociaux

Pour écouter et adresser les réseaux sociaux et communautés comme Facebook, Twitter,... Coheris Care vous propose le Social CRM. Ainsi connecté aux principaux lieux de discussion, Coheris Care vous permet de collecter les tendances, les attentes clients et détecter les voix influentes qui pourraient devenir vos futurs ambassadeurs.

Cette nouvelle connaissance client vient alimenter les technologies analytiques et prédictives pour générer de nouveaux leviers de croissance et avantages concurrentiels.



Caractéristiques Techniques

Basée sur une technologie Java/J2EE, Coheris Care est une application "SOA Ready", qui respecte les standards Microsoft, et s'inscrit dans les systèmes Open Source.

- Serveurs d'application : Websphere, Weblogic, JBoss
- Navigateurs : Internet Explorer, Firefox, Chrome
- Bases de données : Oracle, SQL Server, DB2, MySql et PostgreSQL

Des fonctionnalités prêtes à l'emploi

Constituant la brique centrale de votre service client, Coheris Care vous offre d'emblée un large panel de fonctionnalités dédiées :

Consolider les sollicitations de vos clients

- Fiche client étendue (B2C, B2B)
- Réclamations, demandes d'information, support / helpdesk

Accueillir, qualifier et répondre

- Reconnaissance assistée et intégration SVI, CTI, "dic to call"...
- Base de connaissance, foire aux questions, script de qualification
- Bibliothèque de réponses-type : courriers-type, emails-type, etc.
- Gestion des dédommagements, litiges, indemnisations

Garantir la qualité de service et ses engagements

- Définition et respect des QoS, Service Level Agreement (SLA)
- Gestion de workflows collaboratifs, escalades, alertes

Communiquer et mesurer la satisfaction client

- Campagnes d'information, de rappels, etc.
- Enquêtes satisfaction, Net Promoter Score (NPS)

Piloter vos performances et vos équipes

- Vos KPIs : taux de réponse, disponibilités, respect SLAs...
- Analyse des sollicitations sur plusieurs axes : produits, clients, etc.



Base de connaissances et Tableaux de bord de l'activité (KPIs)

Une offre en mode Saas ou client/serveur qui s'adapte à vos besoins

Coheris Care

- Référentiel Client
- Gestion des demandes et réclamations
- Editique sortante : courriers, emails
- Reporting opérationnel
- Extension par paramétrage fonctionnel
- Plateforme en ligne et support

MyCoheris Care

Tout Coheris Care, plus :

- Personnalisation des écrans, règles métier, contrôles, ergonomie...
- Intégration à votre système d'information, sites d'e-commerce...
- Reporting adapté à vos besoins

Les options

- **GATEWAY / CHANNEL** : interface avec vos différents systèmes et canaux de communication entrants (Formulaires, Email, etc.)
- **Social CRM** : connecteur pour les réseaux sociaux, avec des services d'animation d'une communauté et d'une fan box
- **CARE Analytics** : tableaux de bord, Indicateurs et KPIs Service client

Coheris en bref

Editeur français de référence dans les domaines de la gestion de la relation client, le pilotage analytique et l'analyse prédictive, Coheris place la connaissance actionnable au cœur des usages et des stratégies d'entreprise.

Plus de 1200 entreprises, de la PME à la multinationale, ont déjà fait confiance à Coheris dans plus de 80 pays.

Coheris s'appuie sur un réseau étendu de partenaires intégrateurs et conseil et sur ses propres experts pour offrir à ses clients des solutions à la fois opérationnelles, analytiques et prédictives au service de leurs performances.

Coheris est cotée sur NYSE Paris compartiment C depuis le 30 juin 1999 (ISIN : FR0004031763 / code : COH) Coheris est éligible aux FCPI.

Plus d'informations sur www.coheris.com

Coheris

22 quai Gallieni
92150 Suresnes
Tél. : +33 (0)1 57 32 60 60
Fax : +33 (0)1 57 32 62 00