



BIENVENUE aux nouveaux adhérents...



Atout Prospection

Centre de contacts
Responsable Yann Guenno
<http://www.atout-prospection.com>

Avant Goût Studio

Communication multimédia
Responsable Adrien Piffaretti
<http://www.avant-gout.com>

BIMP

Revendeur solutions PAO CAO DAO
Responsable Pascal Sanglard
<http://www.bimp.fr>

C Carré

Création numérique et communication
Responsable Marc Decayeux
<http://www.ccarre.net>

CNAM

Formation continue et à distance
Responsable rel. extérieures C. Buisson
<http://www.cnam42.fr>

EMSE

Formation ingénieurs
Responsable formation MR. Boudarel
<http://www.emse.fr>

Intersed

Distributeur multimarques
Responsable Laurent Bourdin
<http://www.intersed.fr>

IPS Intenational

Intelligence économique et veille stratégique
Responsable Olivier Baleix
<http://www.ips-international.net>

M. Munro

Sites Internet et traductions
Responsable Malcolm Munro
<http://www.munro.com>

OBI

Gestion de l'outil informatique
Responsable Frédéric Aubert

Prestance

Centre de contacts
Responsables V. Chanelière et I. Peyron
<http://www.prestance.net>

Solagest

Solutions et assistance à la gestion
Responsable Bernard Besson
<http://www.solagest.fr>



Centres de contacts

Acos déménage et diversifie sa plateforme

■ 39 personnes, 1 500 000 minutes de communication par an : le centre de contact multimédia, Acos fait partie des entreprises qui montent dans la Loire. Filiale du groupe Casino, Acos a été créée le 11 juillet 1999 par Jean Pierre Chérène. Ses 18 ans passés dans les hypermarchés l'ont conduit à proposer au groupe Casino de créer un centre d'appel avec 20 hotliners dédiés au service assistance sur les ordinateurs vendus par les Géants. Très rapidement, Acos se diversifie en proposant à tous les clients en direct un service payant au temps passé, et en signant un partenariat avec les enseignes Komogo et Cyber H. De l'informatique à la piscine... pour Jean Pierre Chérène, il n'y a qu'un pas : l'approche relation client est la même : " les problèmes ne sont pas liés au produit, mais à l'installation, au montage à l'entretien et à la maintenance. Le besoin est similaire (conseil et assistance), il suffit de recruter et de former les compétences spécifiques au produit ". Avec 340 000 piscines hors sol vendues chaque année en France, le potentiel est important et après les hypermarchés Géant auxquels Acos a proposé ce nouveau service, c'est le piscinier ALBATICA (groupe ATLANTIS) qui confie son assistance à Acos. Techniquement, Acos qui vient de s'installer dans un local flamboyant neuf de 800 m² sur le Technopole, a investi dans des outils de CRM performants. Et ne lésine pas sur la formation de son personnel, gage de qualité de service et de pérennité.

Dirigeant : Jean-Pierre Chérène

Effectif : 39 personnes

<http://www.acos.fr>



SSII

ActionCom crée ActionCatalogue pour générer des catalogues papiers personnalisés

■ Ce nouvel outil a été retenu par Intermedia dans le guide des solutions Internet innovantes Rhônalpines (septembre 2005). L'entreprise met à jour ses informations produits via une connexion Internet sans se soucier de la construction graphique. Elle peut modifier l'arborescence et créer autant de catalogues qu'elle le souhaite. Chez BPZ, grossiste en outillage, les commerciaux sélectionnent les gammes de produits, la tarification adaptée (revendeur, travaux publics, professionnel du bâtiment...) et créent des catalogues dédiés. " Notre offre produit évolue très vite et à maintes reprises, nous sommes en mesure de répondre à ces besoins spécifiques. ActionCatalogue nous permet de générer des catalogues personnalisés en quelques minutes, ce qui est un véritable avantage concurrentiel. " L'outil permet également de générer des catalogues personnalisés en quelques minutes, ce qui est un véritable avantage concurrentiel.