



Créé en 2005, Aleria est un centre d'appels spécialisé en B2B et orienté PME. L'objectif d'Aleria est de fournir à ses clients tous les avantages d'un centre de contacts dans un cadre de services le plus souple possible.

Aleria travaille donc en partenariat avec ses clients, qui disposent d'une large gamme de prestations évolutives. Un client peut ainsi à partir de l'accueil téléphonique évoluer vers un back office commercial puis mettre en place une prospection téléphonique et la gestion de sa base de prospects.

Secteur d'activité

Centre d'appels

Chiffres Clés

6 positions d'appels

50 clients

4 000 appels sortants / mois
(moyenne)

10 000 appels entrants / mois
(moyenne)

LA SOLUTION E-DEAL CRM

Objectifs :

- Bénéficier d'un outil extrêmement polyvalent autorisant une grande souplesse de paramétrage
- Pouvoir travailler avec des clients dont les besoins sont très différents
- Etre en capacité de proposer rapidement des services très variés et de grande qualité

Environnement :

- CTI : ISY-COM
- OS : Windows Server 2003
- SGBD : MSSQL Server
- AS : Tomcat

Modules choisis



E-DEAL Sales



E-DEAL Marketing



E-DEAL CTI

Intégrateur

Sysel

TEMOIGNAGE

Nous recherchions un « produit magique », capable de supporter un environnement multi-clients, de gérer des appels entrants et des appels sortants, de se connecter sur des outils distants et qui ne nécessitent pas un ingénieur pour l'administration, le tout à un coût raisonnable...

E-DEAL CRM a parfaitement rempli cette mission et même au-delà !

En effet, nous avons en outre découvert un outil aux possibilités de paramétrage immenses qui nous permet de nous adapter rapidement à de nouvelles demandes ou de nouveaux services en développant de nouvelles fonctionnalités.

Aujourd'hui, nous sommes ravis de notre choix, et nous savons de plus qu'E-DEAL CRM suivra notre évolution grâce à ses capacités de connexion sur le net et sa souplesse de paramétrage.

Eric CREMER

Directeur