

Conseil en
Délocalisation



Ventes



Service
Client



Marketing



Saisie
Administratif



Traitement
Comptable



Conseil
Juridique



< EXTERNALISEZ VOS SERVICES

Réactivité
Flexibilité
Contrôle
Expertise

< LA DELOCALISATION HAUT DE GAMME

Le réseau Comflu[<]ence est composé de plusieurs bureaux situés en Israël, microcosme unique en son genre où cohabitent plus de 150 nationalités et 70 langues : Français, Américains, Sud-américains, Anglais, Russes, Hollandais, Canadiens, Suisses, Belges, Italiens, possédant la culture, l'accent, les diplômes de leurs pays d'origines etc. Ces atouts uniques font d'Israël le quatrième pays au monde en terme d'externalisation de services, après l'Inde, l'Irlande et le Canada. La spécialité locale: **les services a forte valeur ajoutée, le haut de gamme.**

Ils permettent à Comflu[<]ence de vous offrir **des solutions multilingues et multi-marchés.**

< DES RESSOURCES

HUMAINES EXCEPTIONNELLES

< Des ressources humaines **diplômées** de l'enseignement supérieur du pays visé par la mission.

< Un personnel maîtrisant parfaitement la culture locale du marché où vous opérez et s'exprimant **sans accent.**

< Des **consultants experts en externalisation** de services pour vous conseiller en amont de votre projet.

< Une **équipe dirigeante** triée sur le volet.

< UNE METHODOLOGIE UNIQUE

Cette méthodologie en 5 étapes vous permet de ne pas sacrifier la qualité de vos services sur l'autel des solutions off shore « discount » :

Analyse des données de votre marché

Identification des leviers de création de valeur accompagnée d'une analyse de TCO.

Élaboration de votre solution Comflu[<]ence

Définition des solutions de création de valeur; fixation des objectifs et des protocoles de tests.

Mise en oeuvre des tests

Réalisation des tests, validation des procédures et outils; définition des indicateurs de performance.

Déploiement des programmes

Application du modèle économique du ROTSI®, Return on Tele-Services Investment.

Mesure et suivi des résultats

Analyse systématique des résultats des actions, dégagant de nouvelles potentialités d'optimisation de votre ROTSI® et créant ainsi un véritable cercle vertueux.

< DES OUTILS ULTRA PERFORMANTS

Des technologies propriétaires clef en main, comme, **ComfluSoft Call Center Suite 2.3** : **Infrastructure** basée sur Linux garantissant une flexibilité et une sécurité optimale pour vos missions, **Moteur d'appels** sortants avec possibilité de « call blending » et « predictive dialing », Serveur de **scripts**, **CTI** (Couplage Téléphonie Informatique), Système de **reporting** online, **Modules** de gestion de ressources humaines, Compatibilité avec les formats de **base de données** les plus répandus, Système intégré de **fax** sortant et entrant, **Architecture centralisée** permettant de gérer de façon intégrée et transparente plusieurs sites distants, incluant des communications inter sites en PHP.

< VOS SOLUTIONS D'EXTERNALISATION

Comfluence vous accompagne dans les différentes étapes de votre relation client, avec les solutions **CRMfluence** :

CRMfluence



Etude de marché
Segmentation; Data mining; Test de concepts, produits, services; Etudes de prix; Analyses d'impact de communication; Etudes de satisfaction/fidélité; Etudes de clients nouveaux/conservés/perdus.

Acquisition de client
Ventes en B to C; Ventes en B to B; Constitution de base données; Prise de rendez-vous; Prise de commandes; Génération de trafic; Qualification de fichier.

Fidélisation de client
Mise en place de service clients; Cellule de crises; Gestion de plaintes; Appels de bienvenue; Programme anti-churn (réactivation de client).

Accroissement de valeur
Programmes d'encouragement de la consommation; Campagnes d'upsale; Campagnes de cross sale; Opérations de cooptation.

Assistance technique
Support technique consommateur (logiciel, matériel ou services); Help Desk destinés aux employés ou a des partenaires (installation, gestion des incidents, support utilisateur);

Gestion de créances
Télé collection; Analyses de risques; Services de facturation.

Les solutions **Comflusourcing** incluent différentes options: le sourcing total, le co-sourcing, ainsi que le sourcing partiel de fonctions spécifiques. Avec ses équipes de consultants, commerciaux, spécialistes de la saisie, responsables marketing, comptables, conseillers juridiques, **Comfluence** est votre partenaire dans le cadre de projets d'externalisation de fonctions transversales de votre organisation:

Comflusourcing



Conseil en Délocalisation

Etude de faisabilité; Gestion de projets multi sites; Quantification (ROTSI); Mise en place de partenariats; Recrutement.



Ventes

Mise en place de département commercial ou de campagnes spécialisées: Qualification prospects; Support force de vente; Prise de RDV; Télévente grand public et entreprise; Relance sur processus d'achat, d'abonnement; Ventes additionnelles et croisées; Campagnes de réactivation et de fidélisation; Prise de commandes.



Service Client

Mise en place de service consommateur; Gestion de campagnes; Information produits & services; Support au lancement de campagne de communication; Localisation de point de vente; Réservations; S.A.V.; Support technique; Cellule de crise; Accueil téléphonique;



Marketing

Mise en place de Service marketing; Etudes de marché; Définition de stratégie marketing; Construction de plan d'action marketing; Suivi et évaluation de campagnes.



Saisie Administratif

Bases de données: saisie structurée, LAD de coupons, archivage, traitement de CV, indexation, constitution de bases; Textes: saisie, lecture optique, numérisation, balisage, reprise de fonds documentaire, traitement d'images, corrections d'auteur, mise en pages; Internet: Mise en ligne et saisie de contenus, veille, référencement



Traitement Comptable

Mise en place de département comptable; Facturation; Recouvrements de créances; Traitement factures



Conseil Juridique

Mise en place de Service Juridiques; Droit des Affaires; Rédaction de contrats; Gestion des Litiges; Droit de la concurrence; Droit des services bancaires et financiers; Propriété intellectuelle; Immobilier.