

Paris, le 25 juin 2015

**Contacts Presse**

Mots-clés : EVENEMENT / RELATION CLIENT / VOIX / OPEN SOURCE / MARSEILLE

Agence C3M  
Tél. : 01 47 34 01 15Michelle AMIARD  
michelle@agence-C3M.comMeddy MAGLOIRE  
meddy@agence-C3M.Com**Avencall présent  
à l'événement international du commerce connecté  
Shake Your e-Commerce**Quelles stratégies pour vous développer  
dans une économie piratée, disruptée, überisée ?Marseille, Palais du Pharo, 29 et 30 juin 2015 - <http://2015.shake.events/>**La voix, l'élément de confiance dans la Relation Client**

A l'heure de la digitalisation de la relation entre l'entreprise et ses clients, il y a toujours un moment où l'on met son clavier ou son smartphone de côté. Et on décroche son téléphone pour échanger de vive voix avec son conseiller client. Même si l'e-mail, le SMS, le chat, les réseaux sociaux, les applications mobiles existent, la voix reste indispensable. C'est le **media qui rassure** aux moments-clés du parcours client : lorsque l'on entre en contact pour la première fois avec une marque ou lorsque l'on souhaite finaliser une commande...

Or, dans le parcours client d'aujourd'hui, qui fait passer de l'un à l'autre des canaux de communication, le client ne doit pas avoir à répéter plusieurs fois les mêmes informations s'il change de média. Le canal « voix » doit être une brique intégrée dans le système d'informations, et doit aller puiser dans les bases de données et logiciels métiers de l'entreprise. L'objectif final est de fluidifier le parcours de son client afin d'offrir à ce dernier une expérience dont il se souviendra.

**Avencall révolutionne la Relation Client**

Avencall édite XiVO-CC, une solution de centre de contacts open source, et **témoignera avec son client KeepCall, centre de Relation Client spécialisé dans le tourisme, de son expérience.**

**Avencall est implantée dans 5 villes en France (dont Aix-en-Provence), avec un siège à Lyon, et compte de nombreux clients en région PACA, tous ambassadeurs de XiVO.**

**Mardi 30 juin / 16 h 25 - 17 h 10**

**Laurent Demange, directeur associé d'Avencall, a convié Philippe Le Fur, co-fondateur de KeepCall, à témoigner : « La voix, plus que tout au cœur de la relation client ».** En charge du développement commercial et de l'optimisation des process, Philippe Le Fur a choisi XiVO pour équiper ses centres de contacts, et en faire des atouts maîtres dans la Relation Client. KeepCall gère en sous-traitance, la relation téléphonique de 14 voyageurs français orientés vers des clients B2B ou B2C, en débordement ou en externalisation d'appels (le groupe TUI et ses marques Marmara, Nouvelles-Frontières, le groupe Transat et ses marques Vacances Transat et Look-voyages, etc.)

**A propos d'Avencall**

Avec une croissance à deux chiffres depuis six ans, Avencall est le leader français des communications open source. Avencall édite XiVO, la première solution d'entreprise basée sur Asterisk en Europe. La complémentarité des équipes et du management, associée à un projet d'entreprise partagé, permettent à Avencall d'avoir un positionnement unique sur le marché de la téléphonie, des communications unifiées d'entreprise et du centre de contacts. Composée de 50 spécialistes passionnés par leur métier, Avencall garantit à ses clients et partenaires fiabilité, expertise et accompagnement. Sa couverture nationale (Paris, Lyon, Toulouse, Rennes, Aix-en-Provence, Strasbourg) lui permet d'offrir à ses 500 clients et 60 partenaires distributeurs une proximité essentielle.

Pour en savoir plus : [www.avencall.com](http://www.avencall.com)