

---

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

---

Paris, le mercredi 26 mai 2010

---

Mots-clés : TÉLÉPHONIE / MARKETING / RELATION CLIENT / SMARTPHONE

### **Opérateur télécoms spécialisé dans la Relation Client, inDIGO lance en partenariat avec Altran, la première application Service Client pour tous type de smartphones : *Smart Contact Center***

#### *Contacts*

Relations presse

■ Agence C3M

■ Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle Amiard,

michelle@agence-C3M.com

■ L'offre d'InDIGO pour les Smartphones est baptisée *Smart Contact Center*. ■ Elle rend n'importe quel service Client accessible sur Smartphone, et cela en quelques semaines seulement. ■ InDIGO propose aux Directions Marketing et Direction Service Clients, un service clef-en-main, incluant le développement de l'interface, son hébergement/déploiement, et des indicateurs de pilotage statistiques et financiers.

### **Un service de relation clients sur les Smartphones**

InDIGO est spécialisé dans la relation client. L'opérateur a démarré ses activités en 2003 en proposant un numéro court, le 36 20 Le Numéro des Marques. Après d'autres innovations, InDIGO lance cette année un service de relation client pour Smartphones.

Cette offre présentée lors du SECA 2010, sera notamment commercialisée par Altran auprès de son parc Clients.

*« Le grand public découvre de nouvelles applications chaque jour sur les smartphones. Il est de plus en plus enclin à surfer, à enregistrer et envoyer des vidéos, à écouter la radio ou la TV sur les nouveaux téléphones. Avec 9 millions de smartphones en France, et un parc qui devrait croître de plus de 20% par an jusqu'en 2015, le smartphone est déjà considéré par toutes les directions marketing, comme le support d'avenir de la relation client, à côté du téléphone et de l'ordinateur. »,* explique Eric Morlot, Directeur du développement Financial Services chez Altran.

### **Les services clients sur les Smartphones : incontournable !**

A priori, une foule de choses peut être possible sur cette application Smartphone ... Comme accéder et modifier ses abonnements en totale autonomie : accéder à son contrat, modifier ses informations personnelles, connaître sa consommation, lire ses dernières factures... Mais aussi, avoir un Conseiller Clientèle sans attendre, car l'appel se déclenche dès qu'un agent est disponible...

Ou encore profiter d'offres promotionnelles et publicitaires en contractant directement, avoir l'adresse et un plan d'accès pour se rendre au point de vente le plus proche, etc

Pour autant, ces nouveaux portables nécessitent de repenser le service client existant. **L'application Smart Contact Center a été conçue par InDIGO dans une double optique :**

- Côté client final, **simplifier l'accès par soi-même et à tout moment**, aux informations administratives et commerciales. Terminées les attentes fastidieuses sur la hot line téléphonique !
- Côté Entreprise, **mettre à disposition rapidement et sur tous les canaux**, des solutions performantes permettant d'optimiser le coût et la qualité de la relation clients de 10 à 20% selon les cas.

*« Avec un parc de terminaux hétérogènes, Iphone, Android, Windows Mobile, Symbian et Blackberry, nous garantissons aux entreprises que leur application Service Client fonctionne bien sur tous les Smartphones. Ce qui existe sur un serveur vocal interactif ou le Web ne peut pas être tout simplement dupliqué en copié/collé sur un smartphone ! C'est l'accès à l'information qui doit être repensé »,* explique Eric Vivien, Directeur des Opérations et de la Stratégie de InDIGO.

## **InDIGO propose plus que des prestations de développement**

Etude d'opportunités sur chacun des services proposés, état de l'art des solutions connues, calcul du Retour sur Investissement et conseils sur les modèles économiques, prise en charge des communications, suggestions de nouvelles applications ... C'est bien **un accompagnement à 360°** que InDIGO propose aux Entreprises.

InDIGO commercialise son service avec une série d'indicateurs statistiques pour mesurer l'efficacité du service client : calcul des temps d'attente par compétence et/ou par site, reporting décisionnel en temps réel, etc

## **Un premier pilote pour SFR**

Bientôt en fonctionnement sur les iPhones au sein de l'Atelier SFR, cette expérimentation permettra de vérifier l'efficacité du nouveau service client de SFR conçu par InDIGO : les abonnés sont d'ores et déjà par exemple bien plus enclins à se prendre en charge eux-mêmes et à réaliser leurs propres modifications en ligne ; les appels vers la hot line devant ainsi diminuer.

*« Le service permet de prolonger les campagnes publicitaires, puisque la transaction est possible directement et à tout moment depuis le Smartphone. Le ROI des campagnes devant s'améliorer »,* annonce-t-on chez SFR.

### **A propos d'inDIGO...**

Depuis le 16 mars 2010, la société 36 20 est devenue **inDiGO**

inDIGO, l'Opérateur de la Relation Client est opérateur télécom. Créé depuis 2003 par Bernard Roux, l'un des fondateurs de l'agence de publicité RSSG et Eric Vivien, expert Altran en innovation de la Relation Clients.

inDIGO, anciennement « 36 20, Le Numéro des Marques », propose aux grandes et moyennes entreprises ainsi qu'aux administrations des solutions d'opérateurs robustes et innovantes. Experte dans le marketing Télécoms, l'analyse des flux et la valorisation des contacts téléphoniques, inDIGO se donne pour objectif de donner aux entreprises une réponse/traitement optimale pour chaque typologie de clients.

inDIGO compte plus de 150 clients parmi lesquels Boursorama, Google, Le Figaro, Pôle Emploi, Toyota, Unicef etc...

Par ailleurs inDIGO propose différents outils performants de gestion de Relation Client par téléphone et Smartphone :

- Numéro court dédiée ou Portail 3620 pour une communication simplifiée,
- Bouton de Rappel Automatique indispensable pour la conquête sur Internet et vecteur de qualité de relation client,
- SVI (Serveurs Vocaux Interactifs) sur mesure : conception, mise en œuvre et exploitation des solutions de services pour la gestion des appels entrants qui exploitent les fonctions de routage intelligent.

ACD virtuel opéré : Solutions de centre d'appels de 10 à 1000 positions pilotés en temps-réel. Gestion et distribution des flux entrants, campagnes appels sortants (Serveurs)