

Paris, le mercredi 18 avril 2007

Mots clés : COMMUNICATION ELECTRONIQUE / GESTION DE CRISE / ALERTES / GRANDE DISTRIBUTION

Premiere Global Services lance un site web dédié aux solutions de gestion de crise www.premierealerte.com

☞ Afin de mettre en valeur tout son savoir-faire technologique en matière de gestion de crise, Premiere Global Services lance un site web dédié aux acteurs de la gestion de crise : www.premierealerte.com. ☞ Le spécialiste mondial des solutions de communication pour les entreprises y explique en toute simplicité les procédures à mettre en oeuvre, illustrés par une application concrète pour une enseigne de la grande distribution.

Un contexte incitatif, des solutions inadaptées

Retour de produits défectueux, alertes météos, gestion d'incidents industriels ou de sinistres (incendie, inondation...) éprouvent la réactivité et l'organisation des entreprises comme des collectivités locales. D'autant que le contexte actuel semble accentuer les risques : grippe aviaire, changements climatiques, situation politique tendue, exigence des consommateurs. A l'effet amplificateur des médias s'ajoutent les nouvelles exigences réglementaires pour les groupes cotés (lois LSF en France, SOA aux Etats-Unis), et l'on arrive bientôt à une nécessité absolue pour les organisations, de se préparer parfaitement à faire face à toutes les crises.

« Les prestataires positionnés sur ce créneau proposent des solutions informatiques complexes, avec du développement spécifique, et très franco-françaises », explique Damien Maitrot, directeur technique de Premiere Global Services. Il faut montrer qu'il existe des idées et des solutions simples à mettre en place, économiques, très efficaces et ouvertes à l'international. C'est pourquoi nous avons lancé www.premierealerte.com ».

La gestion de crise expliquée sur www.premierealerte.com

Dans ces situations de crise, il est donc primordial de réagir très vite et d'optimiser ses processus de communication d'urgence et pas seulement dans le cadre de plan de gestion des risques. Le site Internet mis en place par Premiere Global Services donne un très bon aperçu des solutions.

Le site met aussi en avant la solution «Crisis Management» de Premiere Global Services qui regroupe un ensemble d'outils, basés sur des technologies standards, qui offrent des **garanties de sauvegarde de données et de diffusion de messages**. Il permet d'alerter les principaux responsables et de les faire communiquer même quand le réseau informatique et télécoms de l'entreprise ne fonctionne plus. « Quand l'ensemble de l'infrastructure

se met à dérapier, les responsables habilités peuvent encore lancer l'alerte et s'organiser. Ce n'est pas 100% automatisé, il y a toujours une intervention humaine à prévoir, mais l'essentiel est assuré », précise Damien Maitrot. Les entreprises bénéficient de l'infrastructure technique indépendante de Premiere Global Services dans le monde et de la complémentarité de ses solutions « messaging » (fax, SMS, e-mail, messages vocaux) et « conferencing » (audio conférence d'urgence sur téléphone mobile par exemple) pour contacter un maximum de personnes en un minimum de temps.

En pratique, il suffit d'appeler par exemple un serveur vocal pour diffuser des messages pré-enregistrés à une liste de diffusion ou de se rendre sur un site web dédié, accessible depuis n'importe quel ordinateur, via un accès sécurisé.

L'exemple d'une enseigne de la grande distribution en cas de retour de produits de ses fournisseurs

Proposant des services de communication totalement séparés du système d'information et des réseaux de l'entreprise, disponibles 24h/24 et 365 jours par an, la solution « Crisis Management » garantit aux personnes impliquées dans les processus de gestion de crise, le jour venu, d'échanger entre elles sans difficultés pour prendre très vite, les bonnes décisions.

Les procédures sont simplifiées, la réactivité est maximale.

Un mode de fonctionnement parfaitement illustré sur www.premierealerte.com avec le cas d'une enseigne de la grande distribution .

En cas de retrait d'un produit défectueux potentiellement dangereux, il faut agir très vite. Le système d'alerte mis en place chez cette enseigne permet de retrouver avec un maximum de réactivité tous les magasins qui référencent le produit incriminé. Le fournisseur envoie un fax d'alerte à un n° spécial. Aussitôt un *workflow* entre en action, et prévient le responsable Qualité concerné, valide le numéro de série (date de fabrication, etc.) en fonction du code marchandise interne à l'enseigne, retrouve les bons entrepôts et enfin les magasins touchés par ce retrait.

Un exemple concret du savoir faire de Premiere Global Services, qui utilise plusieurs médias simultanément (fax, SMS, e-mail et vocal).

A propos de Premiere Global Services. Premiere Global Services propose des solutions automatisées de gestion et de diffusion de données exploitant les technologies vocales, le SMS, l'email et le fax. Premiere Global Services diffuse chaque jour 13 millions de messages électroniques dans le monde, pour ses 46 000 clients issus de tous les secteurs : de l'économie : banque et finance, services publics, médical, transports, associations, télécommunications, tourisme, hôtellerie... Basée à Atlanta, la société a été fondée en 1988 et est cotée depuis janvier 2005 sur le premier marché boursier de New York. Elle emploie 2200 salariés. La filiale française traite à elle seule 4 millions de messages quotidiens. **Pour en savoir plus : www.premiereglobal.fr**

Contacts

Relations presse *☎* Agence C3M *☎* Tél. : 01 47 34 01 15

Isabelle Ronvaux, isabelle@agencec3m.com ou Michelle Amiard, michelle.amiard@agence-c3m.com

PREMIERE GLOBAL SERVICES

Mélinda Baurèche, responsable Marketing et Communication – Tél. : 01 43 16 40 00, melinda.baureche@premiereglobal.fr