

**Pour orchestrer des campagnes multicanal pour ses clients,
le centre de contacts BoxContact
s'appuie sur Premiere Global Services**

■ **BoxContact s'est tourné vers le savoir-faire de Premiere Global Services pour s'assurer une différenciation avec la gestion de campagnes multicanal.** ■ **BoxContact propose aujourd'hui à ses clients toute la palette des médias.**

BoxContact est un centre de contacts. Il dispose d'un plateau multicanal pouvant transmettre une information via tous les médias : SMS, e-mail, fax ou vocal. BoxContact imagine des scénarios sur tous les médias afin d'optimiser les campagnes de marketing direct du client. Pour transmettre une information rapidement, Premiere Global Services était le prestataire le plus adapté : « *Nous utilisons tous les médias pour diffuser des messages prioritaires, que nous confient nos clients : il nous fallait nous reposer sur un prestataire technique expérimenté et totalement fiable* », explique Ahcène AMROUCHI, PDG de BoxContact.

Le fax (40 % des envois), l'e-mail (30 %), le SMS (20 %) et le vocal (10 %) : BoxContact joue sur le multicanal

« *Chaque message a un canal privilégié à suivre. Mais pas question d'être monocanal ! Le support technique proposé par Premiere Global Services nous permet de ne pas être limité techniquement.* »

Car, chez BoxContact, si le fax reste encore le média le plus utilisé, les autres médias ont depuis longtemps complété l'offre. « *Le fax offre toujours le meilleur rapport qualité/prix : c'est le plus vu et le plus réactif des supports. Et donc encore le plus utilisé en partie aussi parce que les bases clients sont très étoffées. Avec l'e-mail, les freins peuvent être de deux ordres : comment être certain de la visibilité de mon message parmi tant d'autres e-mails reçus dans les boîtes aux lettres ? Et comment organiser la constitution des fichiers ?* » Afin de proposer le mix média adapté à la problématique et à la nature de la base de données confiée, BoxContact analyse l'information. « *Nous utilisons tous les médias qui s'offrent à nous pour joindre les destinataires d'une campagne et faire passer l'information de nos clients* », explique Ahcène AMROUCHI. « *Ainsi, pour certaines campagnes promotionnelles, le SMS est magique* », ajoute-t-il.

Premiere Global Services, un atout pour les professionnels du marketing direct

« *Les atouts de Premiere Global Services ? Sa force de frappe, sa rapidité d'exécution et sa compréhension de nos besoins. Nous sommes interfacés à sa solution. Une équipe de trois collaborateurs, chez nous, veille à la*

production et à la création des messages déclinés pour chaque média », explique Ahcène AMROUCHI. « *L'e-mail est un média en constante évolution, nous devons fournir des rapports de campagne détaillés à nos clients.* » Pour répondre à ces exigences, Premiere Global Services propose **une interface adaptée à ses revendeurs, Campaign Management**, que BoxContact utilise.

À propos de BoxContact. BoxContact est un centre de contacts multicanal spécialisé dans les opérations de télémarketing B2B. Son chiffre d'affaires est de 1,7 million d'euros, en forte progression. La société a été créée en 2002.

À 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'e-mail 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 2 200 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

Valérie Sontot, valerie@agence-C3M.com ou Michelle Amiard, michelle.amiard@agence-C3M.com

PREMIERE GLOBAL SERVICES, Mélinda BAURECHE – Tél. : 01 43 16 40 00, melinda.baureche@premiereglobal.fr