



COMMUNIQUE DE PRESSE

Téléshopping place la satisfaction client au cœur de ses activités avec Selligent

Le spécialiste de la vente à distance renouvelle sa confiance en Selligent en enrichissant son CRM de nouvelles fonctionnalités

Gosselies, le 22 juin 2010 – Selligent, éditeur international de solutions de marketing de conversion et de CRM interactif, annonce le déploiement de la dernière version de sa solution chez Téléshopping, filiale du groupe TF1. Le développement du service après-vente et la satisfaction client d'un bout à l'autre du processus d'achat sont placés au centre des priorités du spécialiste de la vente à distance. Après une quinzaine de jours de prestation, la version 8 de la solution Selligent a été déployée le 9 avril 2010 sur la population du service après-vente.

Téléshopping propose plus de 2000 produits aux téléspectateurs et internautes via ses émissions quotidiennes, ses magasins et son site Internet. En 22 ans, la filiale de vente à distance de TF1 a à son actif 1.500.000 clients. Forte de son succès, elle recherchait une solution complète et hautement paramétrable pour garantir une qualité de service à l'ensemble de sa clientèle. Client historique de Selligent depuis plus de 10 ans pour l'optimisation de son activité commerciale, Téléshopping a décidé d'exploiter de nouvelles fonctionnalités de Selligent et de migrer vers la dernière version de la solution, Selligent 8.

Richesse fonctionnelle, facilité d'intégration et fonctionnalités avancées sont autant d'éléments qui ont décidé Téléshopping à équiper son service après-vente. Téléshopping pourra bénéficier d'une vue à 360° de sa clientèle et aura toutes les cartes en main pour garantir un suivi efficace des demandes.

« Compte tenu de l'importance des enjeux qui se nouent autour de la qualité de service et de la volatilité croissante des clients, il nous est primordial d'améliorer en permanence nos outils d'analyse et de suivi afin de répondre aussi précisément et rapidement que possible aux besoins de notre clientèle. Nous avons trouvé en Selligent le partenaire aux savoir-faire technique et métier appropriés pour nous accompagner sur la durée dans ce marché en perpétuelle évolution » déclare Caroline Kom, Responsable des systèmes d'information chez Téléshopping.

« Garantir le suivi des clients est un impératif, mais il est tout aussi important d'anticiper leurs attentes », complète Franck Torrens, BU Manager Industry & Retail chez Selligent. « La mise en place de la brique décisionnelle Selligent Analytix permettra à Téléshopping d'évaluer son efficacité dans le cadre d'une stratégie de développement globale, et ce grâce à la réalisation d'analyses fines ou encore à la résolution d'anomalies ».

A propos de Téléshopping

Créée sur TF1 en 1987, Téléshopping a été la première émission de téléachat diffusée en France et elle reste de loin la plus regardée. L'entreprise s'est développée en tant qu'enseigne avec une émission, un catalogue diffusé chaque année à 10 millions d'exemplaires, un site de vente en ligne qui représente à lui seul près de 40% du chiffre d'affaires de l'enseigne et l'ouverture de magasins (2 à Paris et 1 à Lyon).

A propos de Selligent

Selligent est un éditeur spécialiste des solutions de marketing de conversion et de CRM interactif. Ses solutions de gestion des interactions clients permettent aux organisations d'établir un dialogue personnalisé avec les clients, ce qui se traduit par une augmentation des taux de conversion, une meilleure rentabilité, une attrition minimale et une excellente expérience client sur tous les canaux.

Selligent propose une démarche unique qui allie agilité, pragmatisme et implication pour garantir la réussite des projets de gestion personnalisée des relations et interactions.

Selligent fournit des solutions à plus de 700 clients dans les secteurs de la finance, des télécommunications, du tourisme, des médias et de l'édition, de la distribution, de l'automobile, de la santé, ou encore de l'industrie.

Selligent compte plus de 115 collaborateurs et a enregistré un chiffre de 18,6 millions d'euros en 2009.

Le siège de Selligent est situé en Belgique. La société est présente en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Pologne, en Allemagne, en Italie et en Espagne et couvre la plupart des pays européens via un réseau de franchises, de distributeurs et d'intégrateurs.

Pour plus d'information, consultez notre site web www.selligent.com.

POUR TOUTE INFORMATION PRESSE

Agence Just say it

Emilie Coquin
20, rue Malher
F – 75004 Paris
Tél +33 (0)6 19 76 00 39
Tél : +33 (0)1 44 61 81 81
emilie@just-say-it.com - www.just-say-it.com

Selligent

Patricia Duponcheel
Marketing Co-ordinator
Tél. +32 (0)71 25 80 97
<http://www.selligent.com/fr>