

Communiqué de presse

Manifone et Vocalcom annoncent un partenariat technologique pour renforcer les performances des campagnes d'appels sortants

Paris, le 19 mars 2024- Manifone, opérateur télécom français de la relation client, expert des appels sortants et Vocalcom, éditeur français et leader de solutions omnicanales d'engagement client annonceront le 27 mars 2024 leur partenariat technologique. Cette collaboration sera officialisée lors du salon All4Customer (Paris-Porte de Versailles) à 15h sur le stand Vocalcom.

Forts de leurs expertises dans le secteur de la relation client et offrant une synergie en termes de valeur ajoutée pour la gestion et l'optimisation des campagnes d'appels, ce partenariat technologique représente l'aboutissement naturel dans l'engagement partagé de Manifone et Vocalcom à offrir à leurs clients, centres de contacts et BPO, des solutions performantes et novatrices, répondant aux enjeux des clients. Cette collaboration vient consolider leur position de leaders sur le marché.

Proposer le meilleur des 2 mondes !

Manifone et Vocalcom unissent leurs expertises pour intégrer techniquement et fonctionnellement le périmètre opérateur de Manifone et le périmètre solution d'appels de Vocalcom. Ce partenariat technologique vise à offrir une proposition de valeur différenciée, permettant une personnalisation ultra-pointue et une optimisation maximale de l'expérience client lors des appels sortants.

Cette collaboration permettra aux centres de contacts d'élever rapidement les standards des campagnes d'appels sortants, et de bénéficier d'indicateurs de performance élevés dans la gestion des campagnes, notamment en termes de joignabilité, de productivité, et de personnalisation.

Cette synergie permettra de délivrer des campagnes d'appels sortants fluides, avec une mise en relation instantanée et une possibilité de personnalisation de messages laissés sur le répondeur en cas de non-réponse qui inclut des détails spécifiques comme le nom, prénom ou encore motif de l'appel... Offrant une efficacité d'engagement optimale et une atteinte rapide des objectifs.

Le deuxième objectif de ce partenariat technologique est de **mettre en commun des moyens et des équipes**, notamment dans le domaine de la R&D afin d'apporter aux marques et BPO, les réponses les plus appropriées, les développements spécifiques et l'intégration de leurs services. Dans le cadre de ce rapprochement, des fonctionnalités sont en cours de développement, pour assurer notamment une meilleure continuité de services ou une optimisation de la gestion des leads chauds.

Ce partenariat technologique s'inscrit dans la volonté de Manifone à transformer les appels sortants en opportunité de croissance et de satisfaction client durable.

Lounis GOUDJIL, fondateur & CEO de Manifone a déclaré : « *Je suis ravi d'annoncer notre partenariat technologique renforcé avec Vocalcom. Cette collaboration, qui découle naturellement de nos succès passés est une nouvelle étape qui nous permettra d'offrir des services encore plus adaptés à nos clients communs. Les appels sortants restent indispensables mais évoluent vers une approche plus responsable qui nécessite une réinvention des solutions actuelles* »

Pour Vocalcom, ce partenariat s'inscrit dans une stratégie « Best of breed »

« Nous cherchons dans cette complémentarité des expertises à apporter le meilleur de la technologie aux utilisateurs de solutions Vocalcom, mais également au marché de la relation client, en s'appuyant sur des compétences pointues et une puissance d'innovation commune. Une stratégie qui nous permet également de proposer des interactions plus vertueuses pour les clients et les agents ».
souligne Nicolas Mestchersky CEO Vocalcom.

A propos de Manifone

Manifone est l'opérateur télécom leader de la relation client spécialisé dans les appels sortants, membre de la Fédération Française des Télécoms, et Membre des différentes commissions et groupes de travail FFT et ARCEP sur les sujets de l'authentification des appels.

L'entreprise est basée à Vannes avec un bureau à Paris et des bureaux à l'international pour accompagner ses clients au plus près de leurs marchés.

Nos offres permettent aux centres de contacts et aux BPO de maximiser le taux de succès des campagnes d'appels sortants, en augmentant le taux d'appels argumentés tout en garantissant une conformité optimale avec les dernières évolutions de la réglementation.

A propos de Vocalcom

Vocalcom est un éditeur, leader mondial de solutions d'engagement client omnicanal. A travers notre célèbre solution Hermes360 in et outbound, nous aidons les marques et les outsourcing dans la gestion de leur service client, de leurs campagnes de ventes, de télémarketing et recouvrement. Nos solutions, disponibles sur le cloud ou on-premise, sont conçues pour créer une relation unique avec chaque client, simplifier la gestion des interactions sur tous les canaux et améliorer l'efficacité des conseillers. L'entreprise capitalise sur 28 ans d'expertise avec une forte présence à l'international dans 47 pays, elle compte plus de 1200 clients à travers le monde.

Pour en savoir plus : www.vocalcom.com/fr

Contacts presse:

Manifone :

- Zineb ABENK CER
- Email : z.abenkcer@manifone.com

Vocalcom :

- Isabelle Billoy
- Email: i.billoy@vocalcom.com