



► Blog.TPE-PME - Groupe Les Echos

... Force est de constater que la voix se positionne toujours comme l'un des canaux de communication les plus utilisés dans le domaine de la relation client. En effet, quelles que soient les tranches ...

<http://blog.tpe-pme.com>

Extrait le 17/03/2010

► Itrmanager.com



... le duo gagnant de la relation client Pierre-Olivier Geffroy Consultant Avant-Vente chez **App-line** Force est de constater que la voix se positionne toujours comme l'un des canaux de communication les plus utilisés dans le domaine de la relation client. En effet, quelles que soient les tranches d'âges ...

<http://www.itrmanager.com/>

Extrait le 13/03/2010

► Phonethik.com



... Téléphonie, multicanal et **self** service sont donc plus que jamais les piliers incontournables de la relation client. Par Pierre-Olivier Geffroy Consultant Avant-Vente chez **App-line** ...

<http://www.phonethik.com/Self-service-et-telephon>

Extrait le 11/03/2010

► Lafactory.com



... Téléphonie, multicanal et **self** service sont donc plus que jamais les piliers incontournables de la relation client. Pierre-Olivier Geffroy Consultant Avant-Vente chez **App-line** ...

<http://www.lafactory.com/communiqués-de-presse/se>

Extrait le 10/03/2010

► Solutions-logiciels.com



... relation client. En effet, quelles que soient les tranches d'âges concernées, l'on constate que l'un des premiers réflexes des clients est de s'orienter vers le canal téléphonie afin d'entrer en relation avec un centre de contacts. Démonstration de Pierre-Olivier Geffroy Consultant Avant-Vente chez **App-line** ...

<http://www.solutions-logiciels.com/actualites.php>

Extrait le 09/03/2010

► Channelbp.com



... Téléphonie, multicanal et **self** service sont donc plus que jamais les piliers incontournables de la relation client. Pierre-Olivier Geffroy consultant Avant-Vente chez **App-line** Aucun Vote , ,ine Aucun Vote , , ...

<http://www.channelbp.com/content/self-service-et->

Extrait le 09/03/2010

► Channelinsider.fr



... Par Pierre-Olivier Geffroy Consultant Avant-Vente chez **App-line** Ainsi, dans les centres de contacts, 60 à 70 % des flux traités sont des appels téléphoniques. Il convient donc de ne pas sous-estimer les infrastructures de traitement propres à ce canal. Bien entendu, il est inconcevable de ne pas les ...

<http://www.channelinsider.fr/fr/opinion/2010/03/0>

Extrait le 08/03/2010