



MAILEVA et VOCALCOM annoncent un partenariat pour l'envoi de courriers depuis la suite logicielle Hermès Pro

Paris, Avril 2006

Vocalcom et Maileva, filiale du groupe La Poste, annoncent un partenariat sur l'intégration des fonctions d'envoi de courrier depuis la suite logicielle Hermès Pro.

Les call centers équipés par Vocalcom peuvent désormais automatiser l'envoi de documents courrier d'un simple clic.

Cette innovation répond aux attentes des centres d'appels en leur permettant l'envoi de courrier en externalisant via Internet par la technologie Maileva à J ou J+1. Maileva assure l'impression, la personnalisation, la mise sous pli, l'affranchissement, la réalisation des bordereaux et enfin la remise aux services postaux. Elle permet de gagner un temps considérable et d'être plus libre : plus de contrainte d'horaire.

L'intégration de la technologie Maileva dans les interfaces Vocalcom, notamment au niveau du module VMC, va parfaitement dans le sens de la simplification des tâches des agents téléacteurs et de l'optimisation de la productivité.

Les avantages du partenariat entre Vocalcom et Maileva pour les call centers et les téléacteurs sont les suivants :

- Très forte réactivité : pour tout envoi de courrier soumis avant 14h, remise à La Poste le jour même (hors Lettre Recommandée Electronique de La Poste et Ecopli).
- Un gain de temps pour plus d'efficacité dans leurs activités.
- L'élimination des coûts indirects liés à la gestion manuelle du courrier, notamment le temps passé et le stockage des fournitures.
- L'amélioration de la gestion des courriers égrenés : fin des erreurs humaines grâce à l'automatisation des procédures.
- Le suivi des envois par l'administrateur.
- La simplification du paiement de l'affranchissement (prélèvement automatique).
- La facturation détaillée des envois de courrier.
- L'accès à la première plate forme d'impression numérique d'Europe.

La première *success story* issue de ce partenariat concerne La Banque Postale. Dans le cadre de la réorganisation des activités bancaires du groupe La Poste, La Banque Postale s'est dotée de 26 Call Centers, équipés par Vocalcom, qui agissent en tant que prestataires notamment quant à la prise de RDV clients à destination des chargés de clientèle de la banque.

VOCALCOM
Call Center Technology

MAILEVA et VOCALCOM annoncent un partenariat pour l'envoi de courriers depuis la suite logicielle Hermès Pro



A propos de Vocalcom

Vocalcom, éditeur de logiciel, est un acteur majeur dans le domaine de la relation client, notamment au niveau des équipements de technologie pour les centres de contacts.

Au cours des 10 dernières années, Vocalcom a développé une offre globale permettant aux entreprises de dominer leur relation clients sur l'ensemble des canaux de communication (téléphone, e-mail, Internet, fax, SMS) et vient d'intégrer le canal courrier via Maileva.

Élu produit de l'année
pour la 5^e année consécutive aux USA
Reconnu d'intérêt pédagogique
Label européen de l'innovation

A propos de Maileva

Maileva, filiale du groupe La Poste

Créée en janvier 2002, filiale à 100% du groupe La Poste, Maileva est aujourd'hui une S.A. au capital de 1 530 000 Euros.

Son ambition : devenir la référence, en France et en Europe, sur le marché aux besoins grandissants des solutions d'externalisation de la gestion et de l'échange du document et du courrier, via Internet et à la demande.



Contacts Presse

Maileva
Agence H&B Communication
Laurence Le Masle
Tél : 01 58 18 32 54