

# Box Contact



Témoignage client

## Le multicanal, allié de choix du centre de contacts.

E-mail, SMS, fax, messages vocaux... Centre de contacts incontournable du marché, BoxContact a choisi de s'allier à Netmessage pour proposer une solution de communication multicanal sans faille. Récit d'un partenariat réussi qui dure depuis 6 ans.

« Vous avez un savoir-faire, nous voulons le faire savoir ». Depuis 2003, la devise de BoxContact n'a pas pris une ride. Ce centre de contacts, proposant une réactivité sans égale pour ses clients prestigieux (Metro, Disney, Air Products, Afnor, Reed Expositions...), possède aujourd'hui trois centres d'appels dont un à Alger, soit au total 200 positions. Le résultat d'un travail de longue haleine...

### Les trois points forts de Netmessage pour BoxContact

- » Efficacité et fiabilité du moteur de Netmessage pour des campagnes sur mesure.
- » Qualité de service garantie pour les clients.
- » Hotline de Netmessage toujours réactive.

### Automatisation des flux

Dès le début de l'activité, le besoin de s'associer à un expert du routage multicanal s'est vite fait ressentir. « Nous avons démarré avec un premier centre d'appels à Nanterre et une dizaine de téléconseillers. Dès 2006, mon souhait était d'implémenter la partie fax, e-mail et SMS et messages vocaux pour transformer notre centre d'appels en véritable centre de contacts. Il fallait donc trouver un partenaire qui propose un moteur efficace pour automatiser l'ensemble des flux », explique Michel Yaïche, cofondateur de BoxContact. Une mission décrochée par Netmessage grâce au sérieux et à la fiabilité de sa plate-forme.

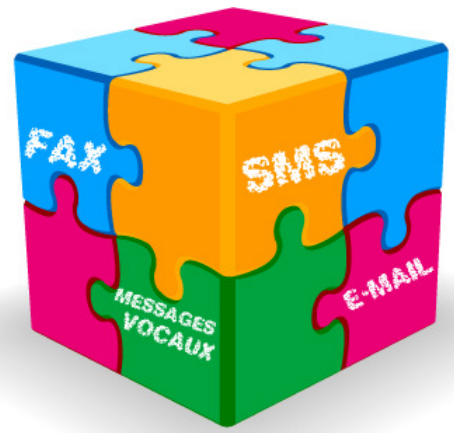
« L'expérience de l'ensemble de l'équipe de Netmessage m'a immédiatement mis en confiance. Leur proposition me permettait de conserver ma liberté pour gérer les campagnes et les statistiques à ma guise », constate Michel Yaïche.

### Une qualité de service améliorée

Prendre le meilleur de Netmessage tout en gardant sa créativité ! L'objectif de l'outsourcer était clair : marier la robustesse de la solution Netmessage aux idées ingénieuses de l'interface de BoxContact. « Il fallait répondre de façon personnalisée à chaque problématique client. Tous nos scripts clients devaient être automatiquement interfacés avec les outils de Netmessage. Le tout sans difficultés de paramétrage, avec de la fiabilité à revendre et pour un coût raisonnable », poursuit Marc Ollivier, Responsable commercial chez Box Contact. BoxContact a donc pu développer sa propre interface grâce aux API de Netmessage. En pratique, la valeur ajoutée est réelle : développement d'une application particulière pour un client, gestion facilitée d'une campagne avec des règles multicanales à la carte... « Nous arrivons même à finaliser ce que l'on pourrait appeler un mini ERP marketing. Grâce à la puissance du moteur de Netmessage, nous pouvons créer une campagne en quelques minutes avec une importante capacité d'envoi et une délivrabilité optimisée », se réjouit Marc Ollivier.

### Des projets déjà sur les rails

En six années de collaboration, le bilan est très positif. « Malgré les contraintes des F.A.I, Netmessage s'adapte rapidement afin d'optimiser la délivrabilité de nos campagnes. A ce jour, aucun concurrent n'a pu me proposer cette réactivité.



“ Malgré les contraintes des F.A.I, Netmessage s'adapte rapidement afin d'optimiser la délivrabilité de nos campagnes ”



Netmessage reste un des piliers de notre activité », conclut Michel Yaïche. Preuve de cette bonne entente, un projet commun est en cours : celui de monter un pôle compétitif de qualification de fichiers pour ses clients. Plutôt prometteur !

### Fiche d'identité

- **Nom :** BoxContact
- **Siège :** Nanterre
- **Activité :** Centre de contacts / Centre d'appels / Relation Clients
- **Site Internet :** [www.boxcontact.fr](http://www.boxcontact.fr)
- **Nombre de position :** 200
- **Contact :** Marc Ollivier
- **Email :** [marc.ollivier@boxcontact.fr](mailto:marc.ollivier@boxcontact.fr)

BoxContact offre la réunion de canaux techniques et humains, permettant de délivrer des messages complémentaires. Depuis une même interface il est ainsi facile de choisir le média le plus adapté en fonction de la cible, de l'urgence du message et de son coût. Ses outils permettent de mesurer en temps réel le coût et le résultat de chaque campagne. Un véritable caméléon de la communication au service des entreprises !



Matthieu Fitoussi  
Founder & CEO

### A propos de Netmessage.....

Netmessage est l'un des leaders en Europe des solutions de communication « ON-DEMAND ». Il fournit en mode ASP, des solutions de communication électronique multicanal (SMS, E-MAIL, FAX et MESSAGE VOCAL) au service des besoins de communication des entreprises, quelle que soit leur taille et leur secteur d'activité (Grande distribution, distribution spécialisée, banque, assurance, administration, agence de communication, etc....).

Fondée par Matthieu FITOUSSI, ancien directeur Général de la société Xpedite (Première Global Services), l'équipe dirigeante possède plus de 12 ans d'expérience dans le domaine de la diffusion de messages électroniques et a créé une plateforme propriétaire stable et performante de toute dernière génération qui répond, grâce à des innovations constantes, aux demandes du marché 24h/24 et 7j/7. La plateforme intègre aussi bien les applications de type transactionnelles (P2P) que des applications de type marketing.

L'ensemble de ses départements (hotline, service clients, service technique et développement, service commercial) sont basés à Paris ce qui lui permet d'être très réactif et très autonome.



**Contact :** Sophie DUBOIS - [info@netmessage.com](mailto:info@netmessage.com) - 01 83 77 59 00 - [www.netmessage.com](http://www.netmessage.com) - [blog.netmessage.com](http://blog.netmessage.com)

