



## Alliance entre Harel Mallac et Vocalcom



Harel Mallac Technologies Ltd , la filiale spécialisée dans les solutions informatiques du groupe Harel Mallac , et la firme internationale Vocalcom viennent de signé officiellement un accord de partenariat lors d'une conférence de presse Jeudi 15 octobre 2015 qui a lieu Hennessy Park Hôtel, Ébène.



L'accord a pour objectif d'offrir un service complet pour la gestion de la relation clients, (amélioration de l'expérience client des entreprises).



L'évènement a été marqué par le Discours de bienvenue par Alain AhSue Managing Director d'Harel Mallac Technologies et l'intervention des représentants à l'instar d'Ombeline Bernard ManussetAllant, Country Manager Nord et Est d'Afrique et Oussama Mahmoud, Technology Expert chez

Vocalcom , ces experts ont démontré l'importance des dernières technologies et de nouveaux canaux de communication telles que la voix, l'email, le chat, les réseaux sociaux ou encore les SMS car, ses outils sont essentiels à la transformation de la relation client.

Mr. Alain AhSue, Managing Director d'Harel Mallac Technologies , qualifie cette alliance comme étant une meilleure valorisation du domaine de la « gestion de la relation client ». « De par notre expertise solide dans les domaines des applications pour la gestion et automatisation des processus d'entreprises, les solutions Vocalcom apporteront une forte valeur ajoutée aux sociétés qui pourront grâce aux solutions de contact personnalisées et interactives, intégrer de nouveaux canaux digitaux et les déployer aussi bien que chez elles ou dans le cloud. »

Pour 2016, Mme. Ombeline Bernard ManussetAllant Directrice de Vocalcom en Tunisie confiait que ses équipes ne ménageraient aucun effort pour encore mieux servir les entreprises : « Mettre la relation au centre des préoccupations des chefs d'entreprise demeurera l'objectif central que nous poursuivons depuis 2007. Les exigences de plus en plus marquées de nos clients évoluent



constamment.

Les solutions proposées par Vocalcom doivent y répondre par l'innovation, en utilisant des canaux peu exploités jusqu'à par les entreprises, Vocalcom est un éditeur de logiciels multiscanal pour

la gestion et la relation client en clair c'est une solution qui permet de gérer votre relation client, gérer vos réclamations, gérer votre recouvrement, vos demandes d'informations sur tous les canaux : les appellent quand reçoivent, les mails, le chat, Twitter, Facebook, le Fax, les vidéos interactives...entre autres...En 2016, nous poursuivrons également notre introspection dans tous les secteurs où la relation client est importante, voire cruciale. »

À savoir que ses solutions s'adressent à différents secteurs tels que ceux des banques, opérateur en télécommunication, assurances, outsourcing... Aujourd'hui 9 des 10 plus grands outsourcing européens sont équipés de solutions Vocalcom qui est l'éditeur de logiciels multinationales à destination des centres de contacts, pour les ventes, le marketing et le service clients.