

# ISI-COM

AMÉLIOREZ LA PERFORMANCE DE VOTRE  
RELATION CLIENT



SIEGE SOCIAL  
ISI-COM SAS

600 rue Félix Trombe, Tecnosud  
66100 Perpignan, France  
09 74 14 10 10

CONTACTEZ-NOUS POUR  
DÉCOUVRIR NOS SOLUTIONS  
POUR CENTRE DE CONTACT



Rendez-vous sur [www.isi-com.com](http://www.isi-com.com)  
et demandez une **démonstration**



Suivez **ISI-COM** sur LinkedIn pour  
découvrir nos dernières **actualités**

# LES VALEURS QUI NOUS GUIDENT



## ENGAGEMENT

Incarnar soi-même le changement espéré et les résultats attendus. Rechercher à avoir un impact chaque jour.



## QUALITÉ

Améliorer continuellement nos méthodes comme unique voie vers la performance et la pérennité.



## DURABILITÉ

Ne pas gaspiller les ressources, et contribuer chacun à sa mesure à une meilleure équité.



## INNOVATION

Réinventer les pratiques par une créativité au service du pragmatisme des usages.



## COHÉSION

Cultiver nos relations, se renforcer de nos différences, partager et apprendre plus.



## ÉCOUTE

Faire preuve d'empathie pour satisfaire les attentes de nos clients.



## SOLUTIONS DE GESTION DES INTERACTIONS CLIENTS POUR LES CENTRES DE RELATION CLIENT

ISI-COM propose des solutions de gestion des interactions clients pour les centres de relation client, simple d'utilisation et nativement omnicanale. En mode Cloud ou Logiciel, nos solutions sont entièrement modulables, afin de s'adapter aux spécificités de chaque organisation.

## POUR QUE VOUS VOUS ADAPTIEZ AUX ATTENTES DE VOS CLIENTS ISI-COM S'ADAPTE À VOS ATTENTES

Appels entrants, campagnes marketing, webchat, chatbot, emails, SMS, Text-To-Speech, Paiement sécurisé, Statistiques, Supervision, Visio, SVI, ... pour une relation client haut de gamme et performante.

# POURQUOI CHOISIR LES SOLUTIONS ISI-COM POUR VOTRE CENTRE DE CONTACT

Nos solutions vous permettent d'optimiser et de professionnaliser la gestion des contacts entrants et sortants de votre centre de relation client quel que soit le média utilisé.

Pour chaque contact, vous disposez d'un puissant moteur assurant les fonctionnalités de qualification, distribution, self-provisioning, campagne sortante, et pré-intégrant le couplage avec des fonctionnalités avancées telles que la reconnaissance vocale, le paiement sécurisé, etc.

« La seule solution de gestion intelligente des interactions clients, multicanale, hybride, scalable et qui s'adapte à vos enjeux.

Résolument orientées client, nos solutions simplifient la vie des conseillers et offrent au management des outils de pilotage permettant réactivité et optimisation des ressources. »



## DES INTÉGRATIONS CRM NATIVES OU SUR-MESURE

Une large palette de connecteurs CRM avec les solutions leader du marché, ainsi qu'un véritable kit d'intégration pour interfacier vos solutions métiers sur-mesure.

## UN MONITORING TÉLÉPHONIQUE NATIF

Vous utilisez un iPBX, une solution d'Unified Communication, ou encore la solution de téléphonie native ISI-COM ? Nous couplons nativement votre solution téléphonique avec votre centre de contact.

## UN REPORTING TEMPS RÉEL & STATISTIQUES

Console de supervision et wallboard configurable, avec plus de 400 indicateurs statistiques prédéfinis pour un pilotage éclairé de votre activité.

## UN ENVIRONNEMENT MULTICANAL INTÉGRÉ

Mail management, Chat et Chat video, Réseaux sociaux : ISI-COM vous permet d'élaborer des stratégies cross-média sur le canal de communication préférentiel de vos clients finaux.

## UN MOTEUR DE CAMPAGNES D'APPELS SORTANTS

Multichannel, preview ou autonome, vous organisez vos campagnes d'appels en fonction de vos stratégies marketing, commerciales ou opérationnelles



« Le seul environnement agent hybride du marché. Le poste agent ISI-COM est la seule solution du marché disponible à la fois sur les navigateurs web et sur l'environnement bureau applicatif de Windows™ avec une ergonomie entièrement personnalisable. »

# POURQUOI CHOISIR LE **PARTENAIRE ISI-COM** POUR VOTRE PROJET DE RELATION CLIENT

ISI-COM place la qualité et l'amélioration continue de ses pratiques au cœur de sa politique d'entreprise (réglementation, législation, qualité de service) afin de répondre aux exigences de satisfaction de ses clients, partenaires commerciaux et technologiques.

Choisir ISI-COM, c'est bénéficier de l'expertise de l'éco-système business INTERACTIV-GROUP spécialisé dans le domaine d'activité stratégique de la relation client en France et en Europe, et ses 200 collaborateurs experts de la gestion des interactions clients.

## UN RÉSEAU UNIQUE D'**INTÉGRATEUR ET OPÉRATEUR**

Nos solutions sont déployées par un réseau d'intégrateurs et d'opérateurs d'excellence. OnPremise, Cloud Privé & SaaS, vous choisissez de travailler avec vos fournisseurs de référence et leurs offres de service différenciantes.

## UN ÉCOSYSTÈME D'EXCELLENCE **TECHNOLOGIQUE**

Intégration Windows, interface avec les CRM et les solutions téléphoniques du marché, dialogue avec les solutions de Bot ou paiement sécurisé, ISI-COM investit dans l'interopérabilité continue de ses solutions.

## DES PRODUITS, DES PROCESSUS ET DE LA **COLLABORATION**

L'excellence opérationnelle de nos solutions fonctionnelles et de nos processus qualité, gage d'une qualité de service industrielle, s'incarne dans l'engagement quotidien à vos côtés de nos collaborateurs et collaboratrices.

## CHOISIR LES SOLUTIONS ISI-COM POUR VOS CENTRES DE CONTACT

SOLUTIONS OMNICANALES & COLLABORATIVES  
DE GESTION DES INTERACTIONS CLIENTS

# ISI-COM

MADRID

MILAN

LONDRES

LUXEMBOURG

### AGENCE SUD-EST

970 RUE RENÉ DESCARTES  
13290 AIX-EN-PROVENCE

### CENTRE DE RECHERCHE & DÉVELOPPEMENT

75 RUE DU COLOMBIER 37100 TOURS

### AGENCE ILE-DE-FRANCE

67 RUE DE DUNKERQUE  
75009 PARIS

### SIÈGE SOCIAL

600 RUE FÉLIX TROMBE, TECNOSUD  
66100 PERPIGNAN

