

SFR

UNE
RÉUSSITE
DE NIRVA
SOFTWARE



Nirva facilite la communication client chez SFR

SFR a acquis Nirva Application Platform en Juillet 2007 et mis en production leur application « Usine courriers » en Novembre 2007.

L'usine courriers

La solution Usine Courriers permet aux opérateurs des centres d'appel, depuis une interface Web intuitive, de choisir des modèles de documents, de les personnaliser en glissant/déposant des paragraphes pré validés par la direction de SFR, et de les envoyer par courrier ou email.

Les objectifs initiaux

L'objectif initial était de permettre :

- Aux centres d'appel d'être plus productifs dans la rédaction et l'envoi de leurs courriers et emails.
- A SFR de contrôler le contenu et contenant de la communication client à des fins de qualité.
- A réduire les coûts de communication.

Depuis 2007, la solution Usine courriers produit chaque année plusieurs millions de documents.

Le challenge

La difficulté était double :

- faire une interface simple et productive pour les opérateurs des centres d'appel et
- utiliser la puissance des outils de production éditique pour concevoir, imprimer et envoyer les documents ou emails.

Nirva Application Platform a été choisi pour sa capacité à créer les interfaces utilisateur (avec des technologies HTML, Ajax, Flex, Flash...), à orchestrer les processus (édition, validation, BAT, suivi, etc.) et à piloter le moteur de composition batch de SFR (HP Exstream) pour le rendre interactif en environnement hauts volumes.

A propos de



SFR est le 2ème opérateur français de télécommunications et le 1er opérateur alternatif européen, avec 19,8 millions de clients mobiles.

11 000 chargés clientèle, en interne ou chez des prestataires, sont chargés de la relation avec les clients.

<http://www.sfr.fr>

Notre vision

Avec le temps, les processus documentaires sont devenus très complexes. Au point qu'ils ne peuvent être gérés que par des ingénieurs ou des spécialistes du document.

Notre objectif chez Nirva Systems est de restaurer la simplicité dans la gestion des documents. Simplicité pour les spécialistes du document mais aussi et surtout pour les utilisateurs finaux. Car la simplicité apporte l'agilité, la réactivité, la productivité, le contrôle, la pertinence, la qualité et des réductions de coûts.

Avec les solutions Nirva, nos clients gèrent leurs processus documentaires dans les domaines de l'acquisition de clients, de gestion des clients existants, des documents entrants, sortants et circulants. Ils gèrent leurs documents de gestion ou marketing, qu'ils soient émis par des employés ou des applications, qu'ils soient batch, interactifs, transactionnels ou hybrides.

En conclusion, Nirva aide ses clients qui incluent Europ Assistance, Cofinoga, SwissCard, Deutsche Post, Bertelsmann, les Banques Populaires, Prudential, l'état de Fribourg, etc. à gérer tous les processus documentaires et d'échange d'information de l'entreprise.

Nous contacter

info@nirva-software.com
www.nirva-software.com

Tel France: +33 970 449 774
Tel UK: +44 20 3286 1774