

Le 18 février 2009

OUTSOURCING VAD / E-COMMERCE Le groupe Netwave crée la MC Platform

Netwave Acteme, filiale du groupe Netwave spécialisée en outsourcing VAD / E-Commerce, lance son **nouvel outil de gestion externalisée** pour les PME/PMI de vente à distance : la MC Platform V1.0.

Un outil exclusif

La MC Platform (Multi Channel Platform) est un ensemble d'outils logiciels intégrés qui permet de gérer l'ensemble des procédés d'une activité de vente à distance multi-canal. La MC Platform permet de gérer la totalité des opérations relatives à l'organisation des flux de la relation client, l'identification des contacts, l'avant-vente et l'après-vente, les commandes, l'administration des ventes, la facturation, les encaissements, la gestion des produits et des stocks, le datamagement / datamining, la gestion des campagnes et plus globalement le pilotage global des activités.

Netwave Acteme se positionne ainsi comme **le premier out sourceur du marché à avoir réuni en un ensemble intégré les outils nécessaires à la mise en œuvre et au pilotage d'une activité VAD / E-Commerce.**

La solution est modulaire. Les clients de Netwave peuvent :

- Externaliser toute leur activité ou seulement une partie : par exemple dans le cadre d'une externalisation de la seule GRC (Gestion de la Relation Clients) ou de la mise en place d'une gestion des seuls débordements
- Adopter la MC Platform dans son intégralité ou seulement en partie, les briques concernées étant alors intégrées à leur propre système d'information.

Périmètre fonctionnel et solutions retenues

Pour ce nouvel outil de gestion, Netwave Acteme a sélectionné des solutions qui répondent de manière pertinente aux besoins fonctionnels des entreprises, faciles à déployer et à mettre en œuvre (atout important lorsque l'on connaît la forte proportion de personnel saisonnier liée à la variabilité de nombreuses activités de vente à distance) et présentant une grande capacité à évoluer afin de pouvoir accompagner durablement la croissance et les évolutions organisationnelles des clients.

Netwave Acteme a sélectionné pour la gestion des contacts **Eptica** (solution d'e-mail management multi-canal / multilingue) et **ISICOM** (solution de centre de contacts). Pour la partie gestion commerciale (CRM, vente, marketing, achats, stocks, logistique, comptabilité auxiliaire), la MC Platform intègre les solutions **Line@VAD** (ERP de gestion VAD / E-Commerce) et **WebSAles 2.0** (progiciel multilingue d'E-commerce Management pour les PME-PMI) développées par le groupe Netwave.

Dans l'univers marketing, Netwave Acteme a confié les activités de datamangement et de datamining à **Smartfocus Analyzer et Reporter** (solution de Business Intelligent), la gestion des catalogues à **PageOnDemand** (solution de gestion de contenu multimédia et de design industriel de catalogues promotionnels en mode SaaS) et la gestion automatisée des campagnes marketing à **Smartcampainer** de Smartfocus.

Des gains de pertinence associés à des gains de productivité

Pour Bruno CARROI, Directeur Général de Netwave Acteme, *"La MC Platform, permet d'apporter une couverture optimale des besoins opérationnels d'une activité de vente à distance. L'automatisation des tâches permet également d'obtenir une performance inégalée sur le terrain de la productivité générant des économies très significatives sur les coûts d'exploitation. S'appuyant sur des outils de référence du marché, la mise en place de la MC Platform au profit d'un client, nous permet de reconsidérer le cas échéant ses processus de gestion et d'y trouver des gisements de qualité et de productivité insoupçonnés."*

La MC Platform est un projet à deux ans. A ce jour, l'ensemble des outils est déployé, les équipes Netwave sont formées à leur utilisation et les solutions sont opérationnelles. Une première étape d'intégration sera suivie d'un vrai travail de construction d'une interopérabilité poussée de l'ensemble des solutions sélectionnées. Sans compter la possibilité de rajouter des outils susceptibles de répondre aux nouveaux comportements des consommateurs, comme par exemple des outils de gestion de la e-relation client.

Site internet : www.netwave.eu

Dossier de presse et photos sur simple demande

Renseignements presse

Laurence de Boerio

Tél. 06 03 10 16 56 - E-mail : rp@deboerio.net