

Fonctionnalités RGPD et nouveau design pour la nouvelle version majeure Coheris CRM 6.0

Suresnes, le 30 janvier 2018 – Coheris, (www.coheris.com), éditeur de solutions logicielles dans les domaines du CRM, de la Data Intelligence et de la Business Analytics, annonce la sortie de la version majeure 6.0 de Coheris CRM suite, solution modulaire de référence en gestion de la relation et du service clients.

Développée pour une utilisation fluide et mobile, un soin particulier a été apporté au design et à l'ergonomie de Coheris CRM 6.0. De nouvelles fonctionnalités et l'ajout de modules à valeur ajoutée renforcent l'efficacité et l'agilité de la solution.

Fonctionnalités RGPD

De nouvelles fonctionnalités répondent aux exigences du règlement européen sur la protection des données personnelles qui entre en application le 25 mai prochain en matière de :

- droit d'accès, droit à la portabilité et droit à l'oubli,
- suivi des consentements avec stockage daté de l'accord ou du refus reçu,
- contrôle des données sensibles, avec le module RGPD Text-control qui permet de détecter en temps réel ou en différé, des données sensibles saisies dans les zones commentaires de l'application,
- traçabilité et historisation des mises à jour des données clients,
- Sécurité renforcée avec cryptage des données, robustesse des mots de passe et échanges sécurisés.

Ergonomie et efficacité

- Cette version majeure de Coheris CRM offre une interface utilisateur moderne et fluide, pour une expérience utilisateur (UX) de qualité.
- La fonction de recherche a été perfectionnée pour permettre de la conduire au sein de tout le CRM, sans avoir besoin d'en spécifier la nature.

Mobilité et multi-devices

La nouvelle ergonomie de solution multi-devices (tablette, PC, smartphone) permet un usage encore plus aisé en mobilité. Le mode déconnecté répond aux situations d'utilisation en zone hors couverture internet, sans être coupé de ses données.

Data et interactions clients

- **Qualité des données** : le module DQM permet l'identification des doublons, avec un traitement automatique ou manuel des doublons détectés, et laisse l'utilisateur libre de choisir les informations à fusionner. Le paramétrage flexible et évolutif permet de répondre à tous les contextes et de personnaliser les critères de dédoublonnage.



- **Reporting actionnable** : déjà présent dans la solution, l'optimisation du module CRM analytique de Coheris CRM offre un accès encore plus facile aux données, avec par exemple, la possibilité de déclencher directement une campagne à partir des rapports.
- **Ciblages mutualisés** : La fonctionnalité de ciblage a été enrichie afin de permettre à des experts de préparer des ciblages et de les mettre à disposition des utilisateurs, qui pourront les personnaliser.

Omnicanal

Module social enrichi : Il est possible de créer une sollicitation dans le CRM à partir d'un message issu des réseaux sociaux Facebook et Twitter et d'y apporter des réponses, en public ou en privé. L'omnicanalité de Coheris CRM consolide ainsi l'ensemble des interactions clients, quel que soit le canal.

« Cette version majeure de Coheris CRM suite constitue une étape importante dans la dynamique commerciale de Coheris. Le lancement de nouveaux produits structurants comme cette version majeure intégrant notamment des fonctionnalités RGPD, ainsi que des modules à valeur ajoutée, tels que le module Social ou encore le module RGPD Text-Control, démontrent le potentiel de Coheris en matière d'innovation et de développement de solutions en phase avec les attentes du marché. »» explique Nathalie Rouvet Lazare, Président-Directeur Général de Coheris.

A propos de la solution Coheris CRM suite

Coheris CRM suite est une solution modulaire de référence pour construire, anticiper et piloter la relation client et les interactions cross-canal de façon performante et optimale. Par ses fonctionnalités étendues, Coheris CRM suite couvre l'ensemble des besoins métiers des services clients, commerciaux et marketing. La solution est multi-site, multilingue et multicanal. Particulièrement puissante et robuste, elle dispose d'une approche analytique intégrée, d'un module social, et permet un accès temps réels aux informations stratégiques. Solution ouverte et flexible, elle s'intègre facilement à tous les environnements techniques et métiers. Plus de 1000 entreprises en France et à l'étranger ont choisi Coheris pour la gestion de leur relation client.

A propos de Coheris

Editeur de référence de solutions CRM et analytiques, Coheris place la connaissance actionnable au cœur des usages et des stratégies d'entreprise. De la PME à la multinationale, plus de 1 000 entreprises et collectivités ont déjà fait confiance à Coheris dans plus de 80 pays. Coheris s'appuie sur un réseau étendu de partenaires intégrateurs et conseil et sur ses propres experts pour offrir à ses clients des solutions à la fois opérationnelles, analytiques et prédictives au service de leurs performances. Pour plus d'informations sur Coheris : www.coheris.com

BUREAU LAURENCE LOUPIO

48 Les sollicitations de mon équipe à traiter

9 Dont celles en retard

3 Dont celles à traiter ce jour

1 Les sollicitations clôturées ce jour

13 dossiers en cours

Motif	Statut	Média	Nom/Raison social	Code postal	Statut commercial	Réponse pour le
Réclamation	Nouvelle		SEXTON/ZACHARY WILSON	78000	Prospect	19/10/2017 10:59
Réclamation / Mécontentement	En cours de traitement		CRILLON/		Prospect	18/10/2017 15:59
Réclamation Malheureusement point de vu soin...	Nouvelle		Laetitia Torjek/		Client	27/09/2017 16:03
Réclamation / Mécontentement	En cours de traitement		LAFFONT/	92000	Client	28/09/2017 16:00
Demande / Demande d'information Je rachète toujours la crème hydr...	En cours de traitement		Claudine Engelbert/		Client	29/09/2017 16:00
Réclamation / Satisfaction	Nouvelle		BILLIARD/	92100	Prospect	29/09/2017 16:03
Réclamation	En cours de traitement		MEGER/	78000	Prospect	29/09/2017 16:03
Réclamation	En attente de retour client		Stark/EATON BUSH	78590	Client	29/09/2017 16:00
Réclamation	Nouvelle		Marquez/DOLAN MARSHALL	34117		29/09/2017 16:06
Réclamation	Réouverte		SEXTON/ZACHARY WILSON	78000	Prospect	28/09/2017 16:04
Réclamation	En attente de retour client		Stark/EATON BUSH	78590	Client	05/10/2017 16:05
Réclamation	En attente de retour client		SEXTON/ZACHARY WILSON	78000	Prospect	12/10/2017 16:06

Bureau d'un agent

10:40 84%

mustang.coheris.ovh

BUREAU BERNARD CHARLES

2 Mes rendez-vous du jour

6 Mes opportunités en cours

2 Mes leads en cours

1 Mes opportunités gagnées depu...

Bureau sur smartphone