

## Cornerstone, la BI à l'assaut des Contact Centers

Cornerstone lance « iReady » pour les Contact Centers, une nouvelle génération de solutions décisionnelles pour la relation client.

Gain de temps et optimisation des coûts en perspective.

Paris, le 15 Février 2010 : Cornerstone, spécialiste de la Business Intelligence, offre des solutions industrialisées et clés en main aux marchés verticaux tels que la Gestion de la Relation Client, les Télécoms, les Assurances et la Santé.

Dotée d'une expertise reconnue depuis 2003 sur l'ensemble de la chaîne de valeur décisionnelle, Cornerstone permet d'améliorer la qualité et le pilotage de sa Relation Client dans un contexte économique ultra concurrentiel. Sa priorité : « faster time to intelligence ».

### LE DECISIONNEL DEVIENT L'ATOUT PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENT

La nécessité de disposer d'indicateurs pertinents pour piloter une stratégie adaptée et profitable dans la durée n'est plus à démontrer, aujourd'hui une mauvaise gestion impacte clairement les performances de l'Entreprise (cf. l'Etude Genesys publiée en janvier 2010).

"Le marché des applications analytiques pour Contact Centers est extrêmement prometteur \*Sur ce type de marché d'équipement très particulier où les positions restent à prendre, Cornerstone fait partie des acteurs qu'IDC va suivre tout particulièrement compte tenu des performances relevées pour cette société sur d'autres marchés BI de niche très spécifiques », **Cyril Meunier, Consulting Manager Software IDC France.**

\*Taux de croissance mondial annuel moyen estimé par IDC à 13%

L'évolution du décisionnel du secteur des Contacts Centers comporte trois niveaux de maturité :

#### **Niveau 1:** reporting sur une **base unique**

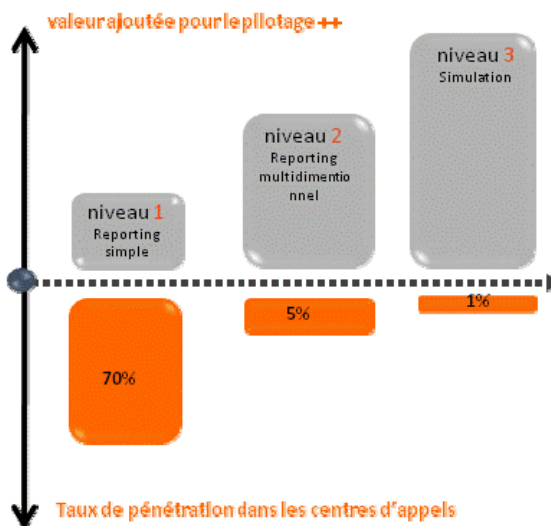
Ex: stat. sur appels entrants ; appels sortants

#### **Niveau 2:** reporting **multidimensionnel**

Ex: stat. sur appels entrants par catégorie de clients, par niveau de formation des téléconseillers

#### **Niveau 3:** production de **simulations**

Ex: calcul d'impact d'un investissement en formation d'une catégorie des téléconseillers sur la réduction des appels répétitifs



### CLIENT FINAL, CONTACT CENTER, ENTREPRISES : TOUS GAGNANTS

Avoir une vue consolidée et multi dimensionnelle avec les différents silos SI, aligner l'évolution du centre d'appels sur le comportement des clients et non l'inverse ou encore optimiser le fonctionnement du centre d'appel, qu'il soit interne ou sous-traité, grâce à des investissements en équipement et ressources humaines figurent parmi les besoins répertoriés auxquels Cornerstone répond.

Le bénéfice est triple : les entreprises disposant d'une activité de centre d'appels en gère mieux la performance globale ; les prestataires Contact Centers apportent une valeur ajoutée nouvelle à leurs clients et se positionnent en véritable partenaire; quant à l'utilisateur final des services de centre d'appels, il bénéficie d'une meilleure qualité de service, car suivie et pilotée.

« Aujourd'hui, le lien entre les clients et l'entreprise a besoin d'être ancré dans une forme de proximité nouvelle et plus en ligne avec leur réalité. Le Contact Center joue ce rôle dans la relation client. Nul ne reste indifférent après un appel passé à un service client : on est satisfait ou on ne l'est pas. Toute la différence se joue là précisément, par la capacité à saisir, analyser ce qui se passe ; à agir et pas simplement réagir. L'activité de Contact Center est maintenant mûre pour faire évoluer son pilotage ; elle doit le faire vite et de manière performante c'est parce que nous anticipons ce changement rapide que Cornerstone a conçu une nouvelle génération de solutions clés en main, fiables et rapides », **Jean Michel Estibals, Directeur Général Europe Cornerstone**

## LA SOLUTION PRE PACKAGEE I READY : GAIN DE TEMPS, OPTIMISATION DES COUTS

Depuis 2008, Cornerstone a développé une expertise unique pour accélérer le « time-to-intelligence » et renforcer le décisionnel destiné au secteur des Contact Centers.

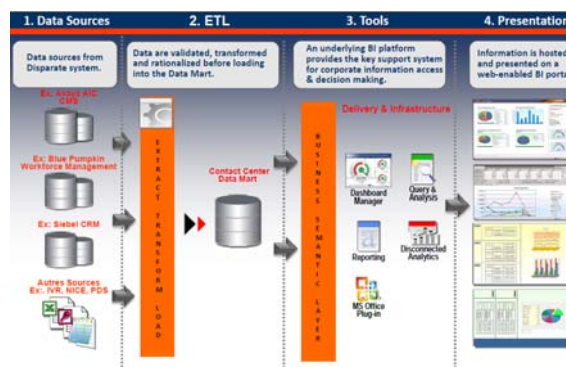
Deux modes d'interventions sont possibles : le mode projet avec mise en place des solutions Business Intelligence (BI) / Business Analytics (BA), spécifiques au projet et à l'environnement du client. Plus innovante, la solution clé en main iReady qui répond en temps réel aux questions de base « *Pourquoi les clients appellent ils? A quels segments appartiennent-ils? Quel est leur comportement d'appel? Quel est le temps d'attente moyen par segment?* » Mais surtout adresse les questions plus complexes « *Quelle est l'adéquation entre le niveau de compétence des agents et les flux d'appels? Quelle est la relation entre le niveau de compétence des agents et le niveau de satisfaction des clients ? Quel est l'impact de ce taux de rappel sur la CA généré?...* »

## Configurations Techniques iReady

**ETL pré configurés** : extraire & stocker les données des différents SI opérationnels (téléphonique, RH, CRM, Finance...)

**Entrepôt de données préconfiguré** avec des schémas en étoiles

**Couches sémantiques prédéfinies** :  
Représentation des règles métiers -  
Tableaux de bord, KPI, rapports pré construits



"Depuis le milieu des années 90, le concept de la gestion de la relation client a conduit les entreprises à stocker de nombreuses données, collectées au travers des différents canaux de contact avec les clients : force de vente, centres d'appels, puis email, SMS... Etonnamment, alors que les appels clients collectés dans les centres d'appels constituent une véritable mine de renseignements, de réelles répétitions d'analyse de cette connaissance client ont rarement été entreprises. L'offre iReady Contact Center apporte donc une solution aux entreprises qui veulent marier décisionnel à plusieurs dimensions et données clients. Qui appelle, quand, pourquoi... autant de questions dont les réponses permettront à l'entreprise d'améliorer sa performance. L'offre iReady Contact Center, par son aspect préconfiguré, permet de plus une mise en place plus rapide et donc rentabilisée plus vite, que d'autres solutions basées sur des configurations spécifiques", **Philippe Nieuwbourg, analyste indépendant, Decideo.fr**

### A propos de Cornerstone® :

Créée en 2003, Cornerstone est leader dans le domaine des applications analytiques et des solutions de business intelligence. Cornerstone offre une nouvelle génération de solutions décisionnelles pour les marchés verticaux : Gestion de la relation clients, Télécoms, Assurances et la Santé. Implanté depuis 2008 en Europe, le siège de Cornerstone est basé à Montpellier - Cap Omega. Accompagné dans son développement par OSEO et la région Languedoc Roussillon, Cornerstone compte parmi ses principaux clients en Europe : Orange Business Services, WebHelp, Euronext, Arkadin ou encore Ford. Pour plus d'informations, visitez le site [www.cornerstone-eu.com](http://www.cornerstone-eu.com)