



CATALOGUE DE SERVICES



INO 2021

RÉUSSIR ENSEMBLE

INO fournit des services en complément des solutions proposées, pour vous aider à réussir vos projets.



CONSEIL

INO vous accompagne pour optimiser vos performances et rationaliser les coûts autour des problématiques télécom et relation client



DÉPLOIEMENT

INO vous aide à déployer ses solutions technologiques en fonction de vos besoins spécifiques et de votre environnement métier



OPTIMISATION

INO vous accompagne pour vous aider à tirer le meilleur parti de ses solutions.

CONSEIL

Depuis 22 ans, nous accompagnons nos clients dans les domaines des télécoms et de la relation client.

Nous sommes toujours à l'écoute de nos clients, pour trouver des solutions personnalisées pouvant répondre aux problématiques spécifiques de vos métiers



TELECOM

Expertises:

- Rationalisation des coûts
- Sécurisation des flux
- Transformation digitale
- Optimisation des process interne/externe

Exemples de prestations:

- Audit du parc télécom
- Analyse des coûts télécom
- Rédaction du cahier des charges et accompagnement sur appels d'offre
- Accompagnement négociation fournisseurs/ consultations
- Stratégie de continuité



RELATION CLIENT

Expertises:

- Conception de parcours clients (engagement)
- Digitalisation de la relation client
- Optimisation des performances du centre de contact
- Amélioration de l'expériences clients

Exemples de prestations:

- Audit des parcours clients
- Accompagnement certifications relation client (ex. Elu service client de l'année)
- Accompagnement de conformité PCI-DSS du centre de contact
- Audit du centre de contact(coûts, performance ...)
- Réorganisation du centre de contact pour optimiser le ROI et les performances
- Stratégie de continuité de service et d'activité

DEPLOIEMENTS

Nous accompagnons nos clients pour la mise en place de solutions de bout en bout, afin de :

- Adapter les solutions à vos besoins métiers spécifiques;
- Tirer le meilleur parti de nos offres

1

IDENTIFICATION DES BESOINS

Les experts INO identifient vos besoins et contraintes (techniques et fonctionnelles) pour choisir la ou les solutions les plus adaptées et préparer leur mise en œuvre.

2

CONCEPTION DES SOLUTIONS

En fonction de vos besoins spécifiques, les consultants INO vous aident à définir les usages de vos solutions ; de l'infrastructure technique à la configuration.

3

DÉMONSTRATION DE FAISABILITÉ

Testez vos solutions avec un POC dans une périmètre réduit pour minimaliser les risques et confirmer la faisabilité et la performance de vos solutions, afin de les déployer à grande échelle.

4

CONFIGURATION DES PRODUITS

Nos équipes de delivery vous aideront à configurer vos systèmes et paramétrer les usages pour chaque type d'utilisateur.

5

DÉVELOPPEMENT SPÉCIFIQUES

Nous développons des connecteurs et KPIs pour vos besoins spécifiques (CRM, Back office de commande etc.)

6

GESTION DE PROJETS

Un chef de projet peut vous aider dès la première étape, pour orchestrer le projet, organiser l'exploitation, planifier la mise en œuvre et suivre les performances.

7

FORMATION DES UTILISATEURS

Nous aidons vos collaborateurs à prendre en main les solutions mises en place.

OPTIMISATION

Des services pour exploiter au mieux tout le potentiel de nos solutions



SUPPORT PREMIUM

- Supervision Proactive
- Support fonctionnel + incident 24/7
- Access dédié
- Reporting personnalisé sur les activités SAV



SERVICE MANAGER

- Analyse des rapports statistiques d'activité et recommandations
- Comité de pilotage



ACCOMPAGNEMENT

- Accompagnement tout au long des cycles de vie de vos projets (nos consultants sont issus des filières Telecom et Relation client et ont grande expérience)
- Contrôle le fonctionnement des solutions mises en place
- Rationalise les process
- Analyse et optimiser les performances.



NOUS CONTACTER



contact@ino.global



<https://www.ino.cx>



PARIS

5 Rue du 4 Septembre
75002 Paris
France



MONTPELLIER

770 avenue Alfred Sauvy
34470 Perols
France



BARCELONE

carrer floridablanca 98
08015 Barcelona
Espagne



NYON

Chemin de Chantegrive 14
1260 Nyon
Suisse