



Volvo confie à PagesJaunes Marketing Services l'activité de prospection

RelationClientmag.fr

10/05/2007

Pour unifier les pratiques marketing direct de son réseau de 100 concessions en France, Volvo a souhaité développer un outil CRM accessible en temps réel par tous les utilisateurs. Parallèlement à la mise en réseau des distributeurs (connectés à une base de données unique), Volvo a externalisé sa prospection téléphonique auprès de PagesJaunes Marketing Services. Ainsi, toutes les demandes de renseignements, quel que soit le canal de provenance (Internet, courrier, e-mail, téléphone), convergent vers PagesJaunes Marketing Services qui gère les réponses (appels téléphoniques sortants, envois de documentation, courriers de confirmation...) et enregistre le profil du consommateur dans la base centralisée. Chaque site reçoit en temps réel les contacts rattachés à sa zone géographique.

