



Communiqué de Presse

AJA et ServeMeBest vont certifier la transparence des services client.

Bruxelles, 18 Juin 2014

Ce nouveau partenariat offrira le premier programme au monde de certification de transparence du service client.

ServeMeBest et AJA Benelux ont signé un accord de partenariat stratégique afin d'offrir un programme de certification unique pour la transparence du service client. ServeMeBest conçoit des outils qui permettent aux organisations d'apporter une réelle transparence dans leurs interactions avec les clients. AJA Benelux fait partie du groupe AJA, un certificateur tiers leader dans le monde entier. Ensemble, les deux entreprises permettront aux organisations d'apporter la preuve de leur engagement en matière de transparence du service client, en obtenant une certification indépendante et en bénéficiant d'un label de transparence.

« Nous sommes ravis d'avoir trouvé le bon partenaire pour ce programme », a déclaré le fondateur de ServeMeBest, Ali Alkhaja. « Aujourd'hui, les entreprises mettent en avant la qualité de leur relation client comme un avantage concurrentiel. La certification de transparence est une façon nouvelle et novatrice d'afficher cette reconnaissance ».

Pour Louis Coomans d'AJA Benelux : « Il s'agit d'un nouveau domaine passionnant pour nous. Nous sommes experts dans le respect des normes internationales, et nous connaissons les avantages que la certification peut apporter aux organisations. ServeMeBest a une approche très intéressante et nous pensons que ce nouveau programme de certification de transparence va être important pour les entreprises et les consommateurs. »



AJA Benelux sera la référence mondiale exclusive pour la nouvelle norme, qui vise à s'assurer que les organisations suivent les meilleures pratiques en matière de transparence vis à vis leurs clients. Le programme encouragera les entreprises à mettre à disposition les informations du CRM auparavant cachées au consommateur, à permettre aux consommateurs d'accéder à leurs enregistrements d'appels automatiquement, et à publier des données sur la performance des services client, tels que les temps d'attente au téléphone.

« La plupart des consommateurs continuent d'utiliser le téléphone pour contacter leur fournisseur mais sont frustrés par l'attente téléphonique et les réponses de mauvaise qualité », déclare M. Alkhaja. « Les études sont impressionnantes : elles montrent la très grande versatilité des consommateurs qui sont prêts à changer de fournisseurs après une mauvaise expérience avec leur fournisseur. Notre technologie est spécifiquement conçue pour permettre aux organisations de conserver la confiance de leurs clients grâce à plus de transparence, et la certification va jouer un grand rôle dans cela. Toutes les entreprises cherchent à prendre un avantage compétitif, et il y a là une énorme opportunité. »

Trust+ est le produit phare de la suite ServeMeBest, il permet aux clients appelants, s'ils le souhaitent, d'enregistrer et de conserver leurs conversations téléphoniques avec le service client d'une manière transparente.

TRUST+

D'autres produits de la suite comprennent **Survey+**, un service d'enquêtes sur Smartphone conçu pour recueillir des informations instantanées sur la qualité et **Promotion+** qui est un outil pour remplacer l'utilisation marketing traditionnelle des SVI par des engagements personnalisés sur les mobiles. ServeMeBest est spécialisé dans les innovations technologiques pour les télécommunications et détient des brevets dans l'Union Européenne et aux Etats-Unis.

SURVEY+



AJA Benelux fait partie du groupe AJA, qui a des bureaux dans trente-quatre pays à travers le monde entier. En plus d'offrir des certifications et des services de formation pour les normes ISO, le groupe AJA est engagé dans une gamme de programmes de certification dans des domaines qui incluent le développement durable, l'efficacité énergétique et les droits de l'homme.

Pour en savoir plus:

ServeMeBest

www.servemebest.com/fr/

smb@valmaison.fr

+33 (0)232 22 65 12

www.servemebest.com

AJA Benelux

ajaeurope.eu

ajaregistrarsgroup.com

Louis.coomans@ajabenelux.com

+32496562969