

Teletech International sort un outil de GRC sur Facebook

Publié le 10/01/2014 par CLAIRE MOREL

Teletech International commercialise une solution de gestion des fans sur Facebook baptisée Social Buddies. Créé en partenariat avec le spécialiste e-business eb-Lab, l'outil permet de détecter les fans pour en faire des ambassadeurs de la marque.

Teletech International annonce le lancement de **Social Buddies**, solution dédiée aux **community managers**. Cet outil de Social CRM conçu par **eb-Lab**, SSII spécialisée dans l'e-business, permet aux marques d'identifier ses fans, de gérer les échanges avec eux et de les



récompenser pour leur contribution sur Facebook. L'objectif au travers de cette solution est de **détecter les "meilleurs amis des marques"** et d'**en faire leurs ambassadeurs**. Ces ambassadeurs, influents, pourront jouer un rôle clé et souvent volontaire pour aider les clients moins expérimentés lorsqu'ils auront besoin de conseil ou d'assistance.

Ayant participé au développement de cette application, Teletech International a conclu un accord de **commercialisation exclusive avec eb-Lab**. Social Buddies intègre la suite **Nest Social System**, qui permet d'interagir directement avec les clients sur Facebook, de gérer la communauté avec divers niveaux de compétences, et de les raccorder à un CRM.