

Développez votre activité,
gardez le contrôle
de vos clients :

> Externalisez sa gestion
et maîtrisez ses coûts

BACK-OFFICE

**Une solution complète de
e-commerce délégué** pour les
entreprises en pleine croissance !

Gestion de la relation client,
depuis la création du site jusqu'à
la livraison... et même au-delà !

> Notre philosophie

L'externalisation permet de moduler les charges fixes, mais aussi d'optimiser l'adaptation aux fluctuations de volume, d'accéder en permanence aux compétences les plus pointues et aux nouvelles technologies.

Elle permet de se recentrer sur son métier de base : la réflexion stratégique et la prise de décision.

Aujourd'hui **Back-office** apporte à ses clients des solutions globales, adaptées et évolutives fondées sur la convergence des systèmes d'information avec une logistique performante pour une meilleure gestion de la relation client.

Back-office réunit l'ensemble des axes clés de cette convergence réussie et crée ainsi les synergies nécessaires entre les différents opérateurs de la chaîne de qualité.

Nos partenaires

- Pageondemand.com
- Black Tulip
- Geodis
- Easyphone

BACK-OFFICE

43/1 rue de St Amand
59100 Roubaix
T : 03.28.33.46.70
F : 03.28.33.46.71
www.back-office.fr

contact : info@back-office.fr

BACK-OFFICE

e-commerce délégué

La solution VAD
« Clés en main »



Back-office vous conseille sur votre approche globale de l'activité de VAD en intégrant le canal internet. **Back-office** propose des solutions adaptées à l'externalisation logistique. Call-center intégré, ERP propriétaire, l'ensemble de votre service client peut profiter de cette expertise.



Shooting photos des produits, Création de Catalogue

Les équipes de **Back-office** prennent en charge la création des catalogues ainsi que le shooting des produits qui seront vendus sur le site marchand à travers une plate forme collaborative qui gère l'ensemble de vos images. Ces opérations sont menées en étroite collaboration avec l'enseigne qui conserve la main sur les informations utilisées.

Une plate-forme technologique dédiée VAD

Un vrai "Back-office" de e-commerce : La plate-forme présente l'avantage de regrouper l'ensemble des outils de gestion, d'animation et de marketing de la VAD traditionnelle. La gestion s'effectue à travers un accès administrateur à plusieurs niveaux, en fonction du degré de sécurité requis, pour accéder aux différentes informations disponibles.



Après 15 années passées dans la VPC traditionnelle et son développement sur Internet, le fondateur met à votre service une approche complète de la gestion des AFP (Autres Frais Proportionnels) du compte d'exploitation pour optimiser la rentabilité de votre activité.



Le Fullfilment

Réception, stockage, préparation de commandes, expédition vers le client final.

La plateforme technologique est intégrée avec notre module de logistique et de relation client pour fournir une solution de e-commerce intégrée.

Back-office gère le stock dans ses entrepôts.

C'est **Back-office** qui prépare les expéditions pouvant aller jusqu'à 10.000 produits par jour. Et de la même façon, gère également les retours de vos clients, de leur réception à leur remboursement éventuel.

Un centre service client

Notre solution centralisée vous permet de déléguer le management de votre politique de relation client sur tout ou partie du cycle de vie client. Nous prenons en charge l'ensemble des opérations avec des équipes dédiées à la réalisation de vos objectifs liés à la mise en place d'un centre d'appel ainsi que la gestion de vos contacts par mail et courrier.



Force de proposition : au-delà de la simple prestation logistique, **Back-office** est à même de vous apporter un conseil sur votre approche globale de l'activité de VAD en intégrant le canal internet.



eMarketing

Marketing de fidélisation et d'acquisition de nouveaux clients.

Les techniques éprouvées par l'expertise, associées à plusieurs partenaires reconnus pour leur pertinence, vous accompagnent dans le déploiement de votre activité sur le net.

L'approche e-marking se concentre sur le développement des ventes en ligne grâce aux techniques de fidélisation auprès des clients du site, mais également en acquisition de nouveaux clients du site marchand.

Les outils mis en œuvre permettent la génération d'un CA rentable par la maîtrise des canaux e-marketing :

- gestion des mots clés
- emailing d'acquisition / fidélisation
- affiliation
- campagnes de display

Nos équipes de marketing on-line mettent en place des programmes qui répondent à des objectifs définis ensemble en termes de chiffre d'affaires, rentabilité et image de marque.