

DYNAMISEZ L'EXPÉRIENCE DE VOS CLIENTS

1 OPTIMISEZ VOS CANAUX TRADITIONNELS VOIX ET EMAIL

Loin d'être délaissé, la tendance actuelle montre un renforcement du média voix tandis que le média mail est entré dans une logique de multicanalité et vient en appui du digital. L'utilisation d'un service vocal en amont, couplée avec vos solutions métiers, rendra efficace la distribution vers le meilleur conseiller. Ce routage prend en compte la connaissance de votre client et de sa situation lorsqu'il cherche à vous contacter. Des choix automatiques pertinents lui sont proposés pour fluidifier son parcours.

Nos solutions de distribution offrent un panel de règles de gestion basées sur des critères métiers et sur l'historique des contacts. Le ciblage et la mise en relation du client avec la personne la plus à même de



traiter sa demande sont facilités. Dotées d'une vision en temps réel de l'activité sur tous les canaux de contacts, nos solutions vocales proposeront des alternatives à vos clients face à des situations exceptionnelles comme les pics d'appels, les intempéries et autres.

Il existe une multitude de personnalisations possibles pour s'adapter au mieux à vos situations métiers.

2

TRANSFORMEZ VOS ORGANISATIONS EN CENTRE DE RELATION MULTIMÉDIA

Le consommateur, aujourd'hui connecté, informé et exigeant, sollicite librement les entreprises pour obtenir des réponses immédiates et complètes dès le premier contact. Les services clients se sont adaptés en multipliant les points de contacts et en digitalisant leur relation client.



Opter pour une solution omnicanale, capable de router et d'unifier tous les canaux médias voix, email, chat, sms est l'assurance de créer une expérience uniforme de toutes les interactions avec le client. Nos solutions de mise en relation multimédia vous aident à multiplier vos points de contacts clients tout en apportant fluidité dans le traitement de ces interactions par vos conseillers ou vos agents.

Ainsi, nous accompagnons les entreprises dans la digitalisation de leur relation client en vue d'une expérience client crosscanal sans couture.

3

ORCHESTREZ LES ACTIVITÉS DE BACK OFFICE

Souvent peu intégrées aux systèmes de distribution des flux des centres de relation client, les tâches traitées en back office restent étroitement liées aux services délivrés et contribuent à la qualité de l'expérience client. Nos solutions de centres de contacts permettent de solliciter le même moteur de routage intelligent utilisé sur les autres canaux pour piloter

la distribution des tâches métiers et trouver le meilleur conseiller pour y répondre. Ainsi, vous optimisez leur traitement.

Votre distribution adopte une vision globale des flux et des activités de bout en bout.



La multiplication des points de contacts et la disparité des données rendent les parcours des clients peu homogènes. La qualité de leur expérience devient très variable selon le canal et, pour y remédier, le découplage des médias et des organisations ne suffit pas. Il est important de capter et de fédérer les données en quasi temps réel afin qu'elles influent sur les décisions de routage d'une interaction, du début à la fin, pour créer une expérience personnalisée.

Les solutions de centre de contacts que nous déployons s'intègrent avec les données existantes métiers, profitent de l'historique des échanges avec le client et des données collectées pour enrichir le contexte de l'interaction. Ce contexte va permettre d'engager le client en amont de la mise en relation, lui suggérer des premiers éléments de réponse et de router sa demande en fonction de critères fins vers la personne la plus compétente. Le conseiller profitera de l'ensemble du contexte établi depuis son interface de gestion unique pour adapter sa réponse de façon proactive et ce quelque soit le ou les médias utilisés.

L'expérience du client est ainsi personnalisée et rendue homogène par l'omnicanalité.