

MAÎTRISEZ LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS

1 PILOTEZ PAR VOS OBJECTIFS MÉTIERS

La multiplication des points de contacts et la disparité des données rendent indispensables les outils de pilotage, déterminants dans un centre de relation client. Avec la mise en place de tableaux de bord personnalisés, vous vous assurez que les objectifs recherchés soient mesurés, avec une adaptation et une amélioration constantes des services offerts.

Les solutions multicanales que nous déployons disposent d'une interface de supervision en temps réel et de tableaux de bord historiques et analytiques prêts à l'emploi. Pour suivre l'activité de votre centre de contact sur plusieurs dimensions et/ou sur plusieurs niveaux d'agrégations, ils sont indispensables.



Les tableaux de bord sont personnalisables afin de décliner les objectifs métier en indicateurs clefs.

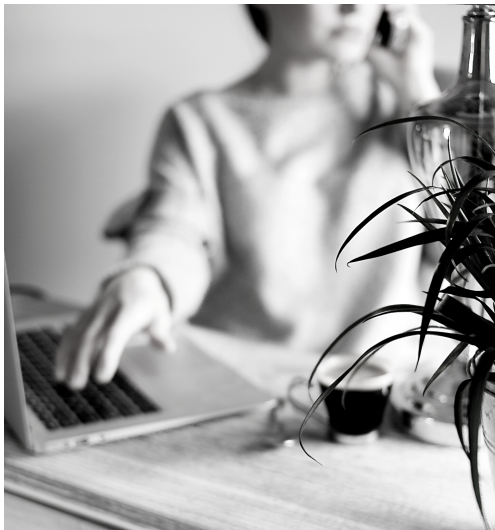
Vues temps réel et tableaux de bord sont rendus disponibles en fonction du profil à toutes les personnes contribuant à l'atteinte des objectifs et à l'amélioration de la satisfaction client (conseiller, superviseur, responsable de plateau, direction...).

2

MESUREZ ET AMÉLIOREZ LA QUALITÉ DU SERVICE OFFERT

Le centre de relation client joue un rôle important dans l'expérience et la satisfaction des clients.

La clé du succès repose sur les conseillers qualifiés pour traiter rapidement et efficacement les demandes. Pour maintenir la qualité, vos conseillers doivent répondre aux attentes du client dès la première interaction.



Cela nécessite une formation continue et un coaching complet, ainsi qu'un accès aux bons outils et informations au bon moment.

Nos solutions de centre de contacts disposent d'outils intégrés d'engagement du personnel : enquêtes de retranscription, évaluations des interactions pour le coaching, accès à des formations et réponses suggérées directement depuis l'interface de l'agent.

Ils viennent en appui auprès de vos collaborateurs pour les aider à identifier et à résoudre de manière proactive les demandes clients.

Le tout est complété par la diffusion satisfaction et l'analyse des comportements sur votre site Internet permettant de mesurer la qualité perçue par le client.