

Sept raisons pour faire appel à un centre de contact



Chaque interaction entre votre client et votre entreprise est cruciale et peut changer la donne dans la fidélisation de votre clientèle.

Prioriser l'expérience client est souvent difficile en raison des ressources limitées de votre entreprise. Un centre de contact peut être une solution efficace à ce problème en centralisant les interactions avec les clients et en gérant les points de contact importants.

L'ère numérique a redéfini l'expérience client. Les attentes n'ont jamais été aussi élevées. Le 9 à 5 ne satisfait plus les clients qui demandent de pouvoir communiquer avec vous 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les clients souhaitent communiquer par le canal de leur choix et recevoir des réponses immédiates dans le cadre d'interactions numériques transparentes. Tout cela est possible grâce au centre de contact fondé sur le nuage. **Voici sept raisons pour lesquelles vous devriez faire appel à notre centre de contact infonuagique.**

1. Offrez à vos clients les options interactives qu'ils veulent

Vos clients sont libres de choisir leur moyen de communiquer avec votre entreprise, que ce soit par clavardage Web, par courriel, par texto ou par téléphone. En intégrant un centre de contact omnicanal mixte, vous élargissez votre clientèle et lui offrez une expérience client sans pareille tout en permettant à vos agents de gérer les interactions avec cette dernière.

2. Bonifiez votre service à la clientèle grâce à une gestion d'agents irréprochable

Vos clients obtiennent la réponse dont ils ont besoin, car vos superviseurs peuvent utiliser le centre de contact pour améliorer l'expérience client en temps réel. En effet, vos superviseurs sont en mesure de vérifier quels sont les agents disponibles, de surveiller les files d'attente, de voir les volumes d'appel et d'apporter des ajustements en un rien de temps. Les agents peuvent collaborer instantanément avec les spécialistes afin de répondre aux demandes des clients dès le premier contact et réduire ainsi le nombre de transferts et de rappels des clients. Vu qu'on ne peut gérer ce qu'on ne peut mesurer, les rapports que votre entreprise obtiendra sur des paramètres comme le temps d'interaction des agents et les niveaux de service de la file d'attente lui donneront les données et l'analyse nécessaires pour améliorer l'expérience client, les niveaux de dotation en personnel et la productivité des employés.

3. Rehaussez l'efficacité de votre service grâce à des informations en temps réel plus complètes

Vos agents et vos superviseurs peuvent traiter les appels des clients de manière plus efficace grâce aux renseignements sur les files d'attente auxquels ils peuvent accéder dans le tableau de bord sur leurs bureaux. Vos agents peuvent servir les clients plus rapidement et commettre moins d'erreurs dans le traitement des appels, ce qui optimise l'expérience client. En utilisant les fonctions omnicanaux, vos agents peuvent consulter de l'information sur les interactions historiques du centre de contact dans tous les canaux – voix, clavardage Web, courriel, médias numériques et médias librement accessibles – et disposent ainsi d'une vue d'ensemble dans un seul tableau de bord.

4. Offrez un service à la clientèle uniforme d'un lieu à l'autre avec des ressources partagées

Les clients reçoivent un service personnalisé et uniforme, quel que soit le lieu de travail de vos agents. Qu'ils travaillent à partir de leur domicile ou d'emplacements géographiquement dispersés, les tableaux de bord des agents et les options d'acheminement des appels permettent d'utiliser efficacement les ressources partagées. En exécutant le logiciel du centre de contact dans le nuage, les directeurs de l'assistance à la clientèle ont la flexibilité nécessaire pour dénicher et retenir les meilleurs talents, où qu'ils soient.

5. Intégration transparente

Intégrez de manière transparente le centre de contact aux systèmes existants de gestion des relations avec la clientèle, tels que Salesforce et Microsoft Dynamics, ainsi qu'aux systèmes de planification des ressources d'entreprise au moyen d'API REST. Vos clients peuvent ainsi obtenir réponse à leurs questions après avoir été acheminés correctement, et vos agents ont leurs informations à portée de main.

6. Soyez prêts à interagir avec vos clients en faisant correspondre les ressources aux volumes attendus

Évitez les frustrations de vos clients causées par des problèmes de dotation en personnel. Nos outils de gestion des effectifs, de prévision des agents et d'ordonnancement permettent aux gestionnaires de faire correspondre avec précision les ressources aux volumes attendus et inattendus en raison des besoins saisonniers, des vacances ou des congés de maladie.

7. Réduisez les coûts et gagnez en efficacité

Économisez votre argent et votre temps. Vous n'avez pas à acheter de serveur ni de logiciel supplémentaire : tout ce dont vous avez besoin est compris dans une seule solution hébergée dans le nuage. Vous pouvez ainsi offrir une expérience client exceptionnelle en payant uniquement en fonction de votre utilisation.

Visitez allstream.com pour en savoir plus.

À propos d'Allstream™

Allstream est un chef de file des télécommunications d'affaires en Amérique du Nord. Fondée il y a plus de 170 ans parallèlement au premier chemin de fer transcontinental du Canada, Allstream s'est constamment réinventée pour demeurer un fournisseur de premier plan de services de communications d'affaires. Allstream propose des technologies de communications sous la forme d'un éventail de services gérés innovants et hautement évolutifs, notamment des services de voix, de collaboration, de connectivité et de TI gérés destinés aux entreprises. Nous combinons des solutions évolutives avec un service client exceptionnel pour fournir les technologies les plus récentes et nous sommes en mesure d'aider nos clients à accélérer leur développement en se tournant vers l'avenir.

Votre partenaire de confiance pour les communications d'affaires

Voix et collaboration | Connectivité | Services de TI gérés

