

# Tendances du parcours client

Caractéristiques des centres de  
contacts de nouvelle génération

Chapitre II - Appels Sortants & Proactivité



# 2

- Appels sortants & Proactivité

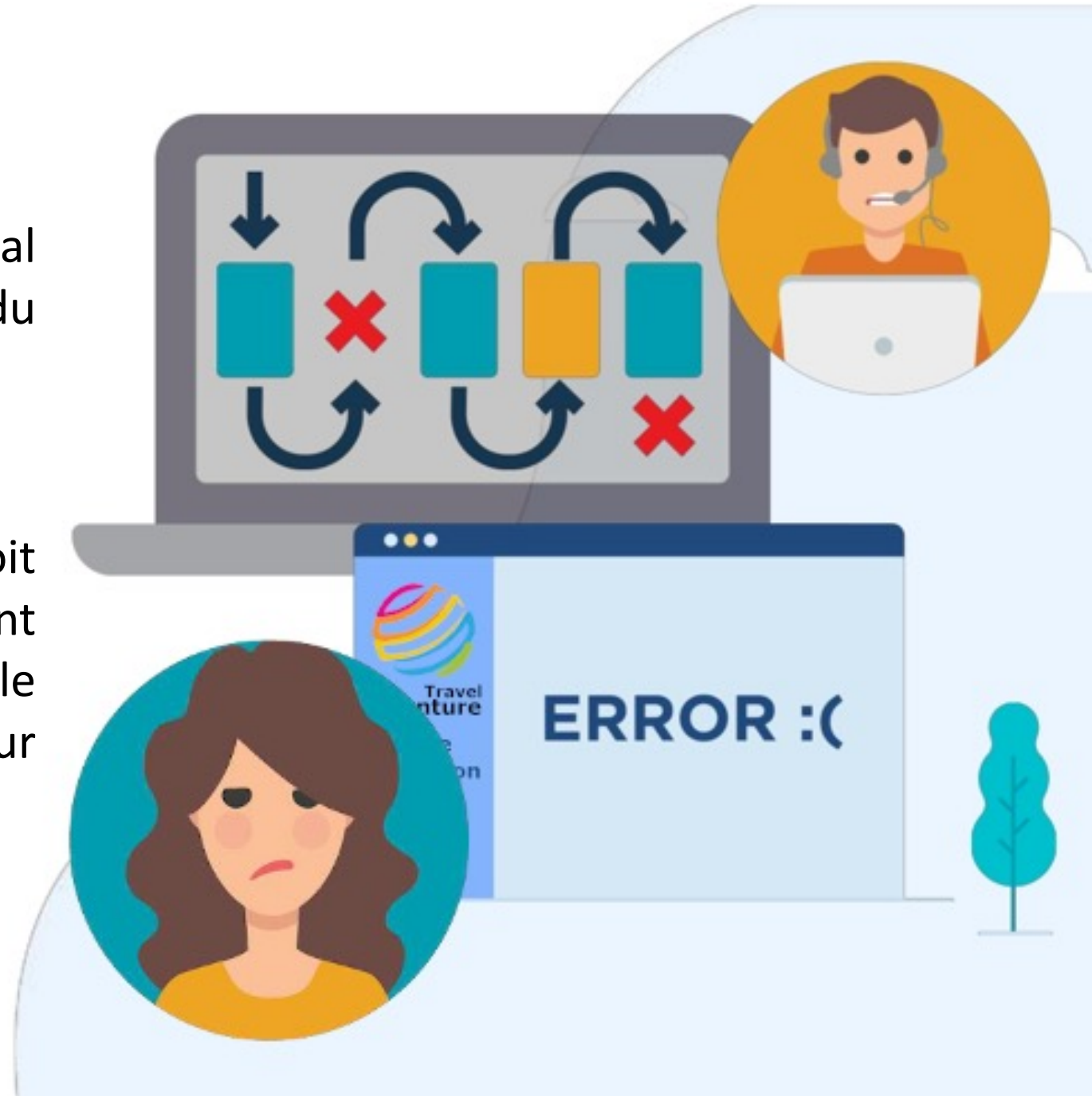
Karine peut penser que le processus est terminé lorsqu'elle appuie sur le bouton "Terminer votre réservation", mais pour Travel Aventure, cela ne fait que commencer.

Dès que la commande du séjour de Karine a été enregistré, **le flux de réservation en ligne commence.**

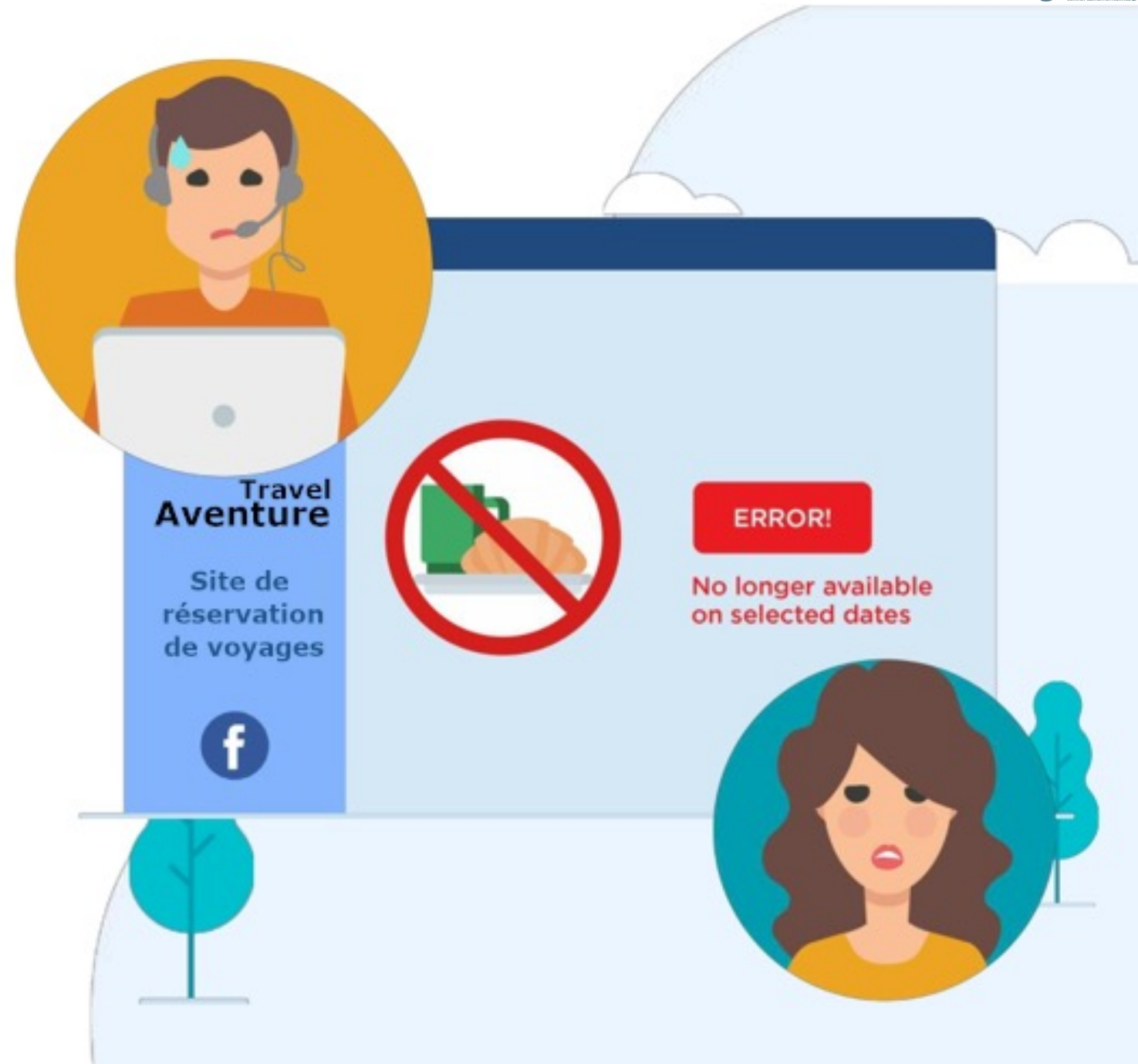


Cependant, les choses peuvent mal tourner à ce stade et la vente n'est pas du tout garantie.

C'est pourquoi Travel Aventure doit disposer d'un centre de relation client approprié ; en cas de problème, il faut le résoudre le plus rapidement possible pour éviter de déranger le client.



Malheureusement, le forfait avec petit déjeuner offert n'est plus disponible. Comment l'agent de Travel Adventure peut-il trouver une solution qui permette de maintenir la réservation en place tout en satisfaisant le client ? Le centre de relation client de l'agence de voyages doit agir rapidement.



Travel Aventure se sert d'un système moderne et contextuel, qui met automatiquement au premier plan **toutes les interactions passées du client** et établit **un workflow** qui accompagne le parcours client à travers tous les canaux de communication.

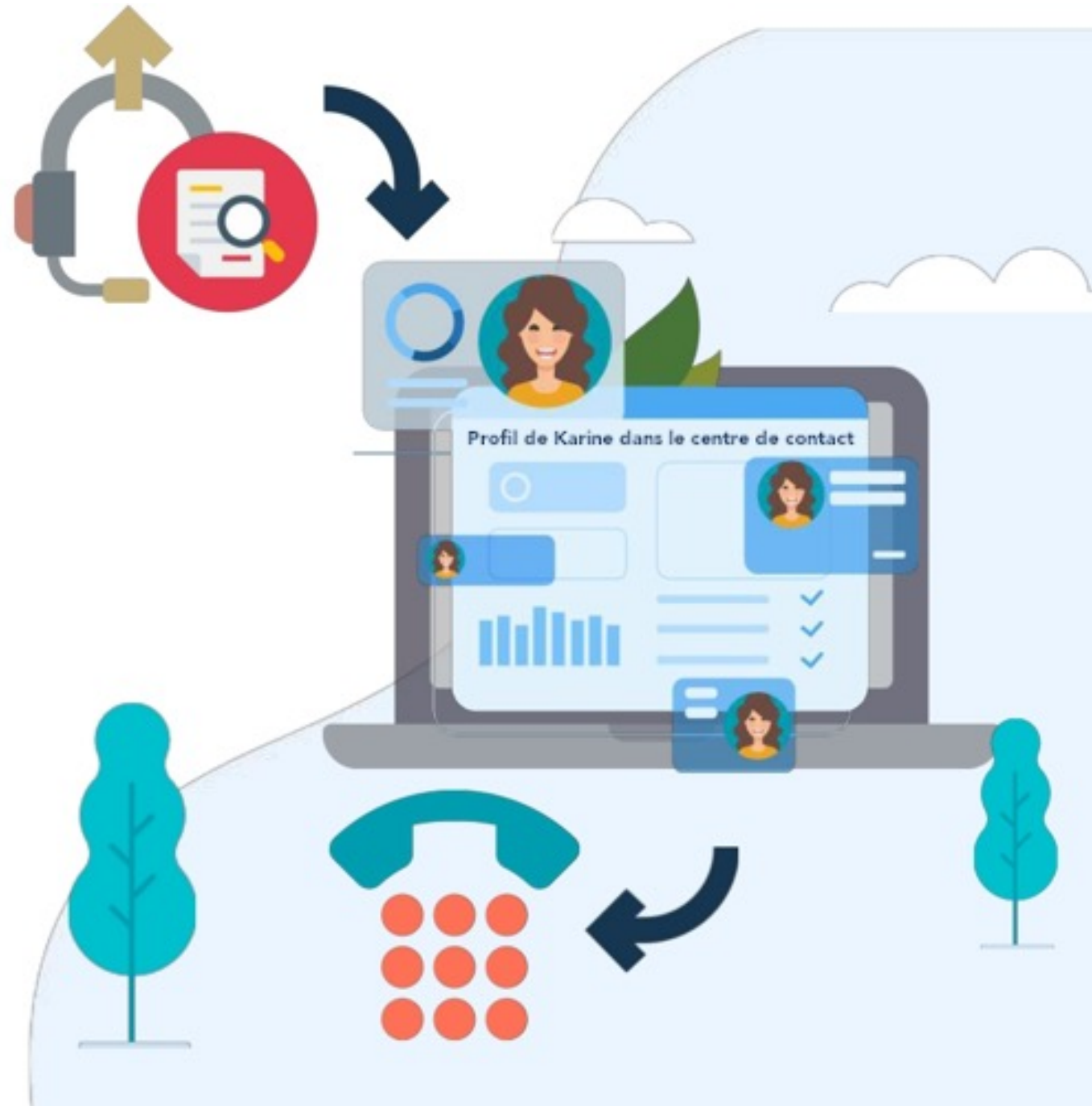


Lorsque cela se produit, le centre de contact doit lancer de façon proactive un appel sortant pour contacter le client et trouver avec lui une solution.

**La technologie de Collab offre de multiples modes de numérotation (algorithmes), notamment le preview, le power et la composition prédictive, le prédictif sans agent...**

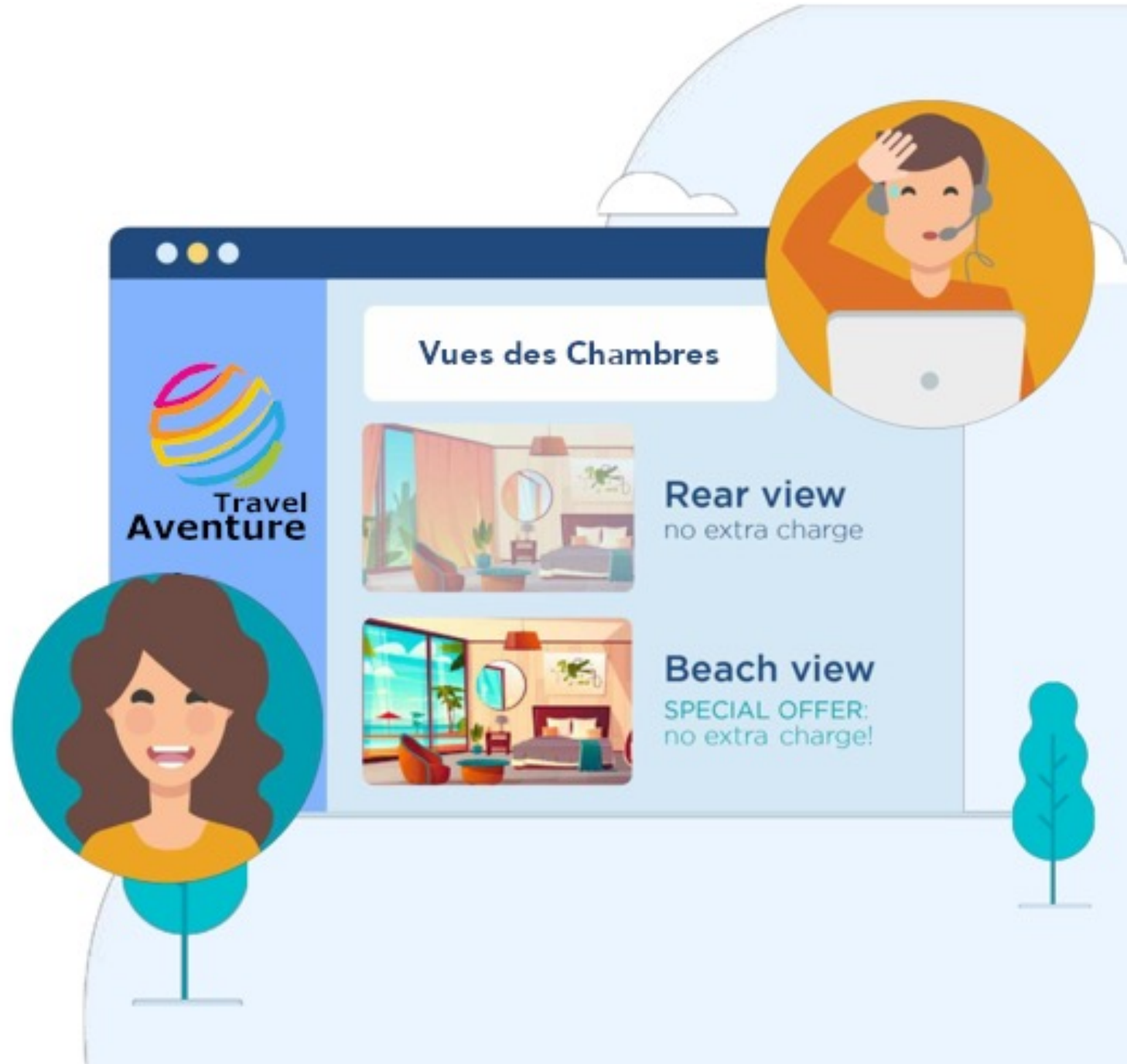


En **mode Preview**, le système **présente le script d'interaction mais ne lance pas l'appel**. Il est souvent utilisé dans les scénarios de recouvrement et/ou de support client, lorsque l'agent a besoin d'un certain temps de préparation entre chaque interaction. Dans notre cas, il aide l'agent à se préparer avant de présenter à Karine les différentes alternatives.

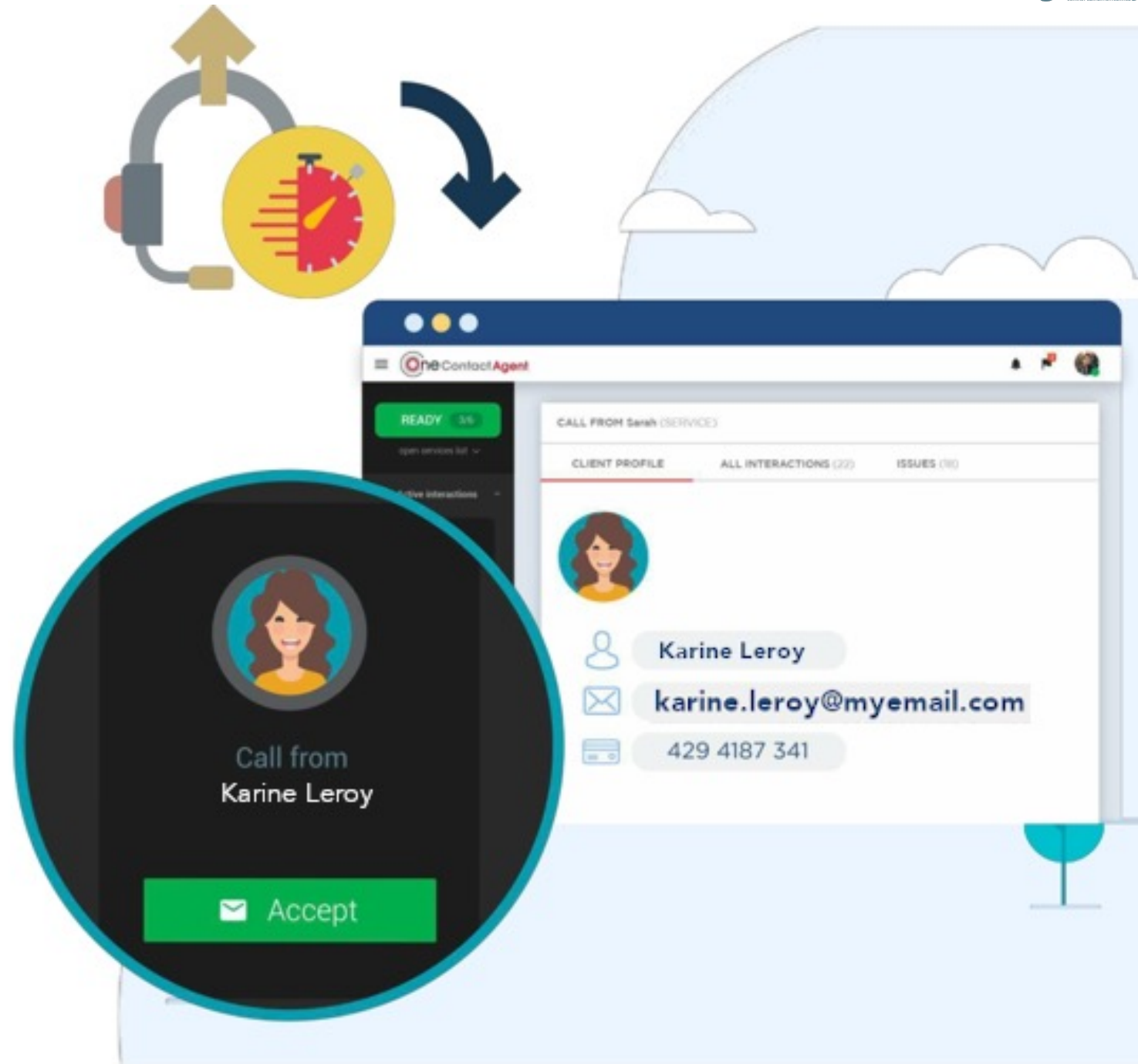




L'appel sortant se passe relativement bien, car l'agent sait ce que veut cette cliente. Pour dédommager Karine, l'agent lui propose la chambre avec vue sur mer, sans supplément de prix. Karine est satisfaite de la nouvelle offre qui lui est faite.



Les appels sortants ont de nombreuses variables et un système automatisé rend l'ensemble du processus plus efficace. En plus du mode Preview que notre agent vient d'utiliser, la **technologie Collab offre également un mode Power, qui automatise l'ensemble du processus de numérotation.** Il affiche le script tout en composant simultanément l'appel. S'il y a 100 agents disponibles, le composeur automatique effectue 100 appels.



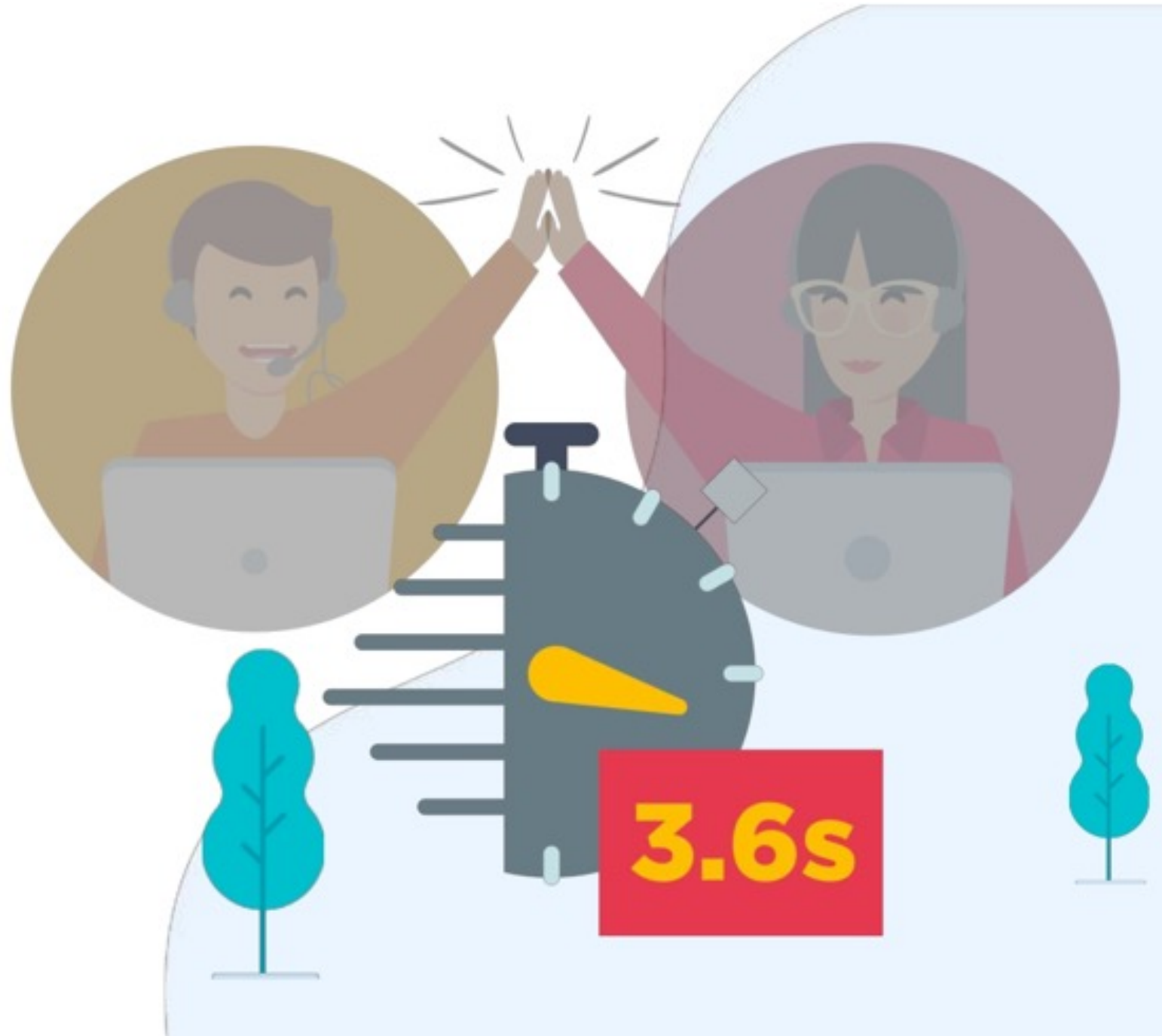
Travel Aventure connaît une croissance rapide, de même que son centre de contact. Des centaines d'agents reçoivent et passent des appels d'assistance chaque minute, aidant les clients à réserver des chambres d'hôtel et des offres connexes.



**Le mode prédictif est devenu essentiel dans les opérations quotidiennes.** Ce mode permet d'obtenir **des performances maximales tout en réduisant les situations d'erreur** telles que les appels bloqués, la messagerie vocale, l'absence de connexion, etc. Il numérote plus d'appels que le nombre d'agents disponibles, ce qui augmente la productivité des agents en minimisant le temps d'attente entre les appels.



Travel Aventure a mis en œuvre la dernière version de Collab, dans laquelle des efforts significatifs ont été faits pour optimiser le Dialer : le temps d'attente moyen est maintenant de 3,6 secondes entre les appels, une énorme amélioration par rapport aux 14 secondes de la version précédente et 25 secondes dans les autres solutions leaders du marché.



A Suivre...



**iAgility**  
CONTACT CENTER AS A SERVICE