

Tendances du parcours client

Caractéristiques des centres de
contacts de nouvelle génération

Chapitre III – Livraison de Produits



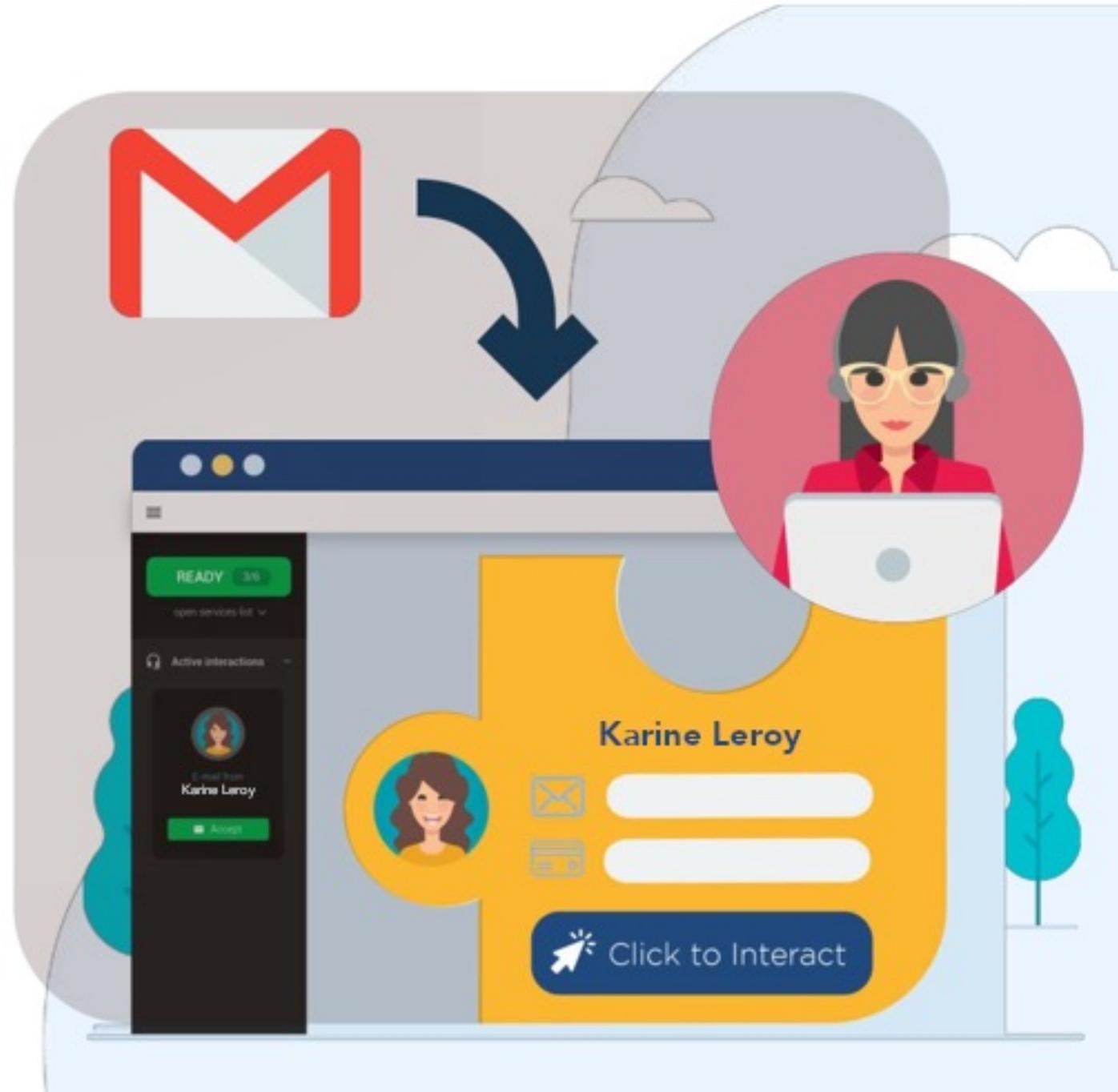
3

■ Livraison
de Produits

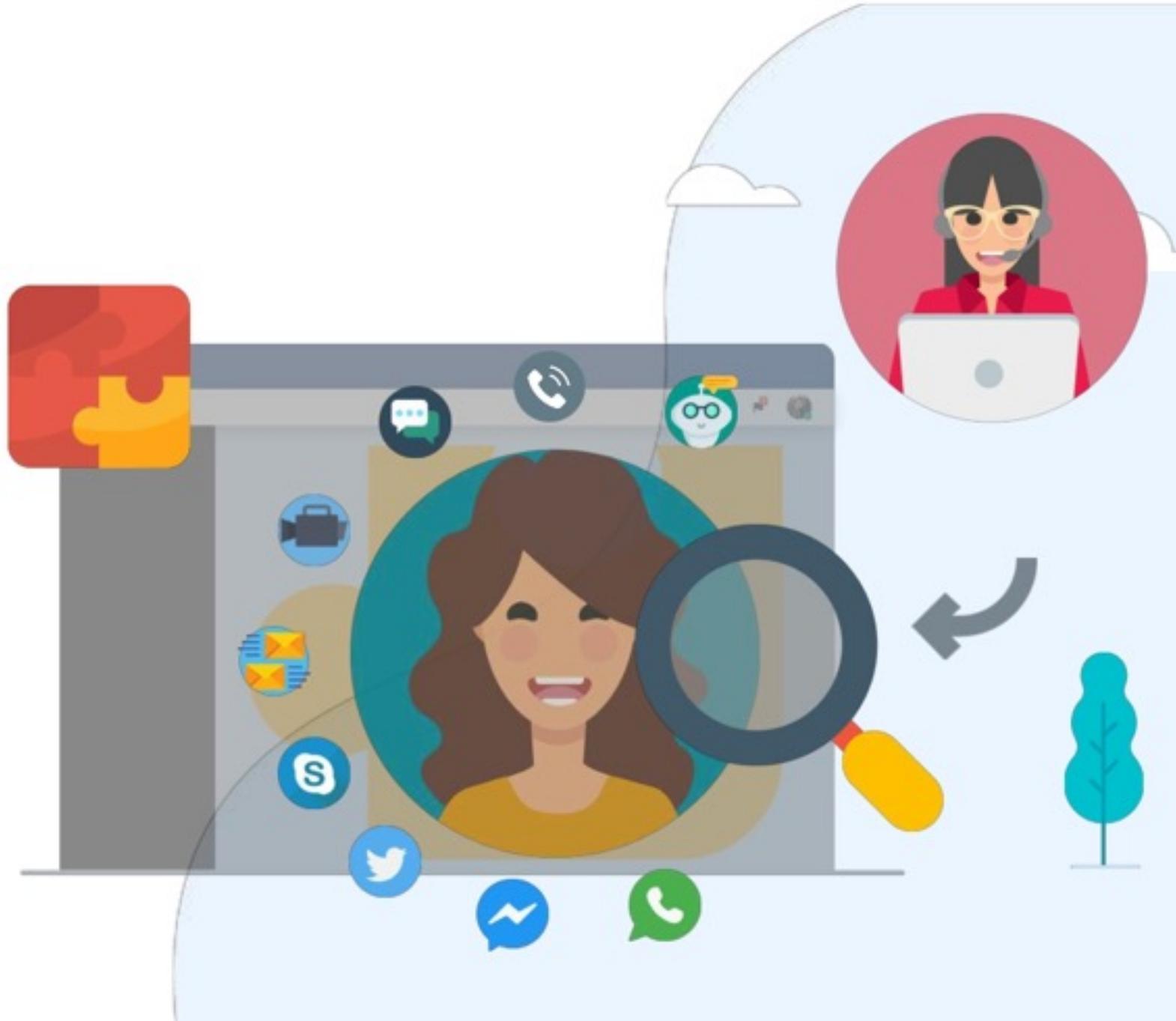
Des changements de dernière minute se produisent tout le temps, et c'est exactement ce qui se produit lorsque Karine se rend compte qu'elle a fait une erreur avec la date d'arrivée, elle doit changer sa réservation. Comme les interactions précédentes étaient si faciles, **Karine joint le Service Client par e-mail pour s'assurer que la nouvelle date est prise en compte.**



L'e-mail de Karine est transmis à un **nouvel agent**, qui voit immédiatement tous les détails de Karine via une **intégration CRM** et la plateforme de centre de contact de Collab. Toutes les interactions provenant de plusieurs canaux de communication peuvent être traitées dans une seule interface : **OneContact Portal**. Les contacts sont automatiquement identifiés par la plateforme, ce qui ouvre une opportunité d'interaction.



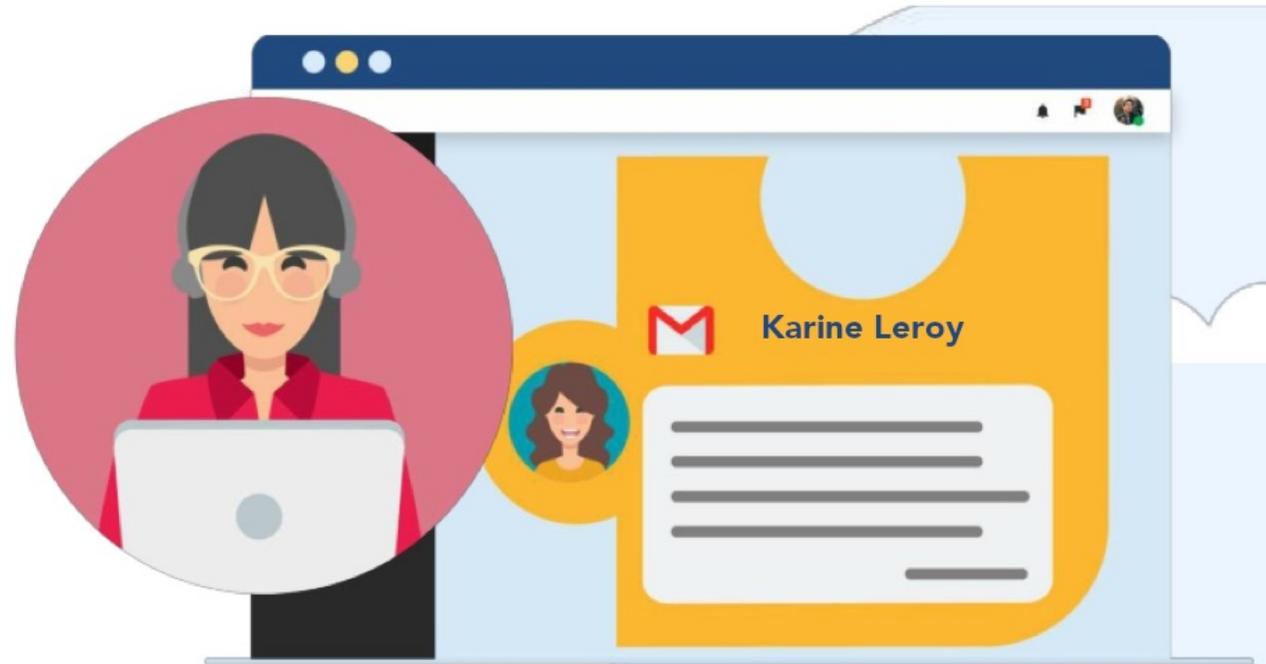
Cette intégration supporte **tous les canaux de communication** pour mieux servir chaque client et **toutes les données client sont présentées dans une interface simple et interactive** qui donne à l'agent une **vue unifiée des interactions**. Avec les intégrations CRM, les données provenant de tous les services - comptes, contacts et activités - peuvent être croisées et fournissent une information plus riche.



Les superviseurs peuvent accéder aux enregistrements des interactions et les utiliser pour contrôler la performance de l'agent. Il est possible de cliquer pour écouter, vérifier l'heure de l'appel, le temps passé, le statut et d'autres mesures de performance. Dans le cas des interactions voix et chat, tous les échanges – client & agent - sont affichés.



Lors de la réception du courriel de Karine, l'agent est en mesure de modifier les dates de réservation précédemment enregistrées par le client.



Karine est maintenant heureuse - et soulagée – d'avoir pu modifier sa date de retour sans aucun effort.



A Suivre...



iAgility
CONTACT CENTER AS A SERVICE