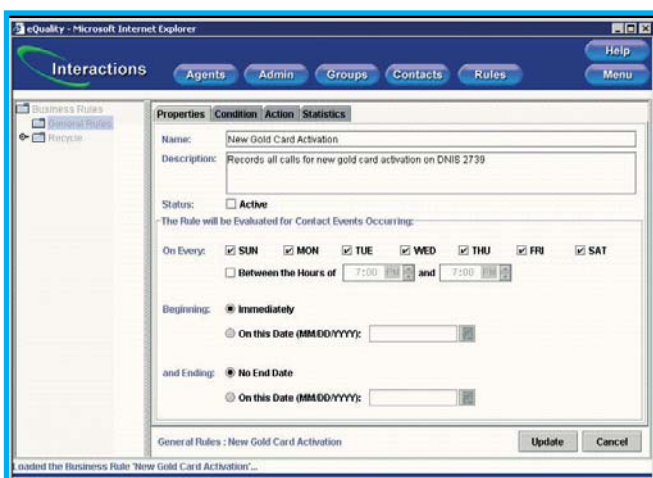


Les stratégies de contact multimédia étant en constante évolution, le défi consiste à saisir, gérer, et mettre à profit un maximum d'interactions avec votre client – que ce soit par la voix, le web, l'e-mail... – directement lié aux priorités changeantes de votre entreprise.

Alors que la gestion de la qualité demeure une priorité pour une majorité d'environnements, capitaliser sur la connaissance du client au-delà du contexte du centre d'appel représente une nouvelle stratégie afin d'optimiser entièrement la gamme des méthodes d'interaction avec vos clients.

De ce fait, enregistrer et examiner les échanges avec vos clients peut vous fournir des renseignements précieux quant à l'efficacité de vos opérations commerciales et de services. De plus, en analysant les conversations téléphoniques, vous êtes en mesure d'évaluer la façon dont vos représentants communiquent avec leurs interlocuteurs et dans quelles mesures votre technologie et vos procédures les assistent dans leur travail. Il est possible d'enregistrer 100% des échanges – afin par exemple de vérifier les ventes – mais il est généralement suffisant d'enregistrer un échantillon sélectif des appels les plus importants.

En cas de crise, toutes les personnes concernées doivent être rapidement informées. Tous les départements, que ce soit le marketing, le commercial ou la production doivent non seulement être immédiatement informés mais ils doivent également pouvoir accéder facilement aux informations – les conversations enregistrées – qui vont les aider à optimiser ces opérations et vos produits. L'utilisation de l'enregistrement est un moyen supplémentaire d'augmenter les performances. Le résultat : vous pouvez capitaliser sur les données enregistrées par le centre d'appel pour évaluer l'efficacité opérationnelle, identifier les tendances et développer des tactiques d'améliorations pour votre service clientèle.



Utiliser eQuality Balance permet d'enregistrer et d'évaluer les échanges clés pour optimiser votre productivité.



eQuality Balance de Witness Systems permet d'enregistrer les échanges avec vos clients de manière pro-active, qu'ils soient par téléphone, e-mail ou internet. Avec la solution eQuality Balance, vous définissez le type d'enregistrement que vous souhaitez (aléatoire, sélectif ou intégral) ainsi que les critères d'enregistrement. Selon ces critères, que vous définissez, eQuality Balance déclenche l'enregistrement d'échanges spécifiques en avertissant les personnes, sachant que tous les enregistrements sont automatiquement archivés dans des dossiers identifiés, permettant ainsi une recherche intuitive, une récupération des données simplifiée ainsi qu'une réécoute facilitée.

En établissant les critères ou règles d'enregistrement et en enregistrant de façon pro-active les échanges avec vos clients, vous pouvez améliorer votre service, fidéliser votre clientèle et augmenter votre chiffre d'affaires.

Par exemple, eQuality Balance permet d'effectuer un enregistrement de façon aléatoire sur 5% de tous les échanges, afin de contrôler la qualité des informations données aux clients et de définir les besoins en formation des agents ; de sélectionner les conversations concernant tous les recouvrements, ou encore d'enregistrer tous les échanges avec les clients majeurs.

Si une plainte est déposée ou une critique vis-à-vis d'un produit ou d'un service est énoncée, vos employés peuvent débiter eux-mêmes directement l'enregistrement de leur poste de travail. Vous pouvez même écouter simultanément la voix en surveillant les données. Pour cela le système affiche la liste de vos employés et leur statut actuel.

eQuality Balance... Encore plus performant avec eQuality Evaluation.

eQuality Balance enregistre les conversations entre le client et l'employé en temps réel, ainsi que toutes les actions effectuées par l'intermédiaire de l'ordinateur. De plus, le personnel autorisé peut visualiser l'ensemble des conversations, incluant les transferts et les temps d'attente.

Vous pouvez à tout moment réécouter les conversations à partir d'un navigateur et ajouter des commentaires vocaux ou écrits. Vous pouvez exporter les conversations, de manière totalement sécurisée, vers des personnes extérieures en utilisant un format de fichier AVI qui peut être décrypté par un simple ordinateur.

En utilisant eQuality Evaluation, les dirigeants de centre d'appel et les analystes du contrôle qualité peuvent se rapprocher des conversations enregistrées avec eQuality Balance afin d'examiner et d'évaluer le rendement des employés. La souplesse d'utilisation des outils (conception, design, transmission des données) aide vos équipes à accroître la productivité de votre centre d'appel.

eQuality Balance – Les fonctions clés

- **Enregistrement parallèle de la voix et des données** permettant un déploiement rapide au niveau qualitatif
- **Intégration des applications CRM** afin de définir les critères d'enregistrements les plus pertinents à la gestion de relations clients
- **Enregistrement évolutif selon les priorités définies**
- **Intégration transparente à la suite eQuality** pour une mise en application rapide avec des fonctionnalités supplémentaires (apprentissage en ligne, analyse du rendement...)
- **Archivage automatique des enregistrements**, permettant aux employés des recherches simplifiées, couplées d'argumentaires pertinents
- **Signalement d'événements clés**, par le biais du web, pager ou téléphone mobile



It's your goal. It's our philosophy.

WITNESS SYSTEMS

Improve everything.

Siège social

300 Colonial Center Parkway
Roswell, GA 30076
USA

Tél.: + 1 770-754-1900

1-888-3-WITNESS

Télec.: + 1 770-754-1973

Europe

Kings Court, Kingston Rd
Leatherhead
Surrey KT22 7SL
United Kingdom

Tél.: +44 (0) 1372 869 000

Télec.: +44 (0) 1372 869 005

Amérique

300 Colonial Center Pkwy
Roswell, GA 30076
USA

Tél.: + 1 770-754-1900

1-888-3-WITNESS

Télec.: + 1 770-754-1973

Asie et Pacifique

Room 1809-1818, 18/F
Shui On Centre
6-8 Harbour Rd
Wan Chai, Hong Kong

Tél.: +852 3198 6000

Télec.: +852 3198 6100

Witness Systems possède également des bureaux dans les pays indiqués ci-dessous. Leurs coordonnées sont indiqués sur le site : www.witness.com

Allemagne Australie Brésil Canada Chine Inde Japon Malaisie Mexique Pays-Bas Singapour