

Enregistrement des applications de guichet pour les Petites et Moyennes Entreprises (PME)

Quelque soit le domaine dans lequel évoluent les PME, elles ont toujours besoin d'un service client de qualité. Vos connaissances et vos ressources sont des éléments indispensables. Le défi consiste à offrir le meilleur service possible par téléphone, et ce à moindre coût – en d'autres termes s'assurer que les applications de guichet soient rentables et efficaces. De plus, les interactions avec vos clients sont régulièrement assujetties à des réglementations, par exemple lors d'une transaction financière, vous devez enregistrer l'échange afin de démontrer que vous êtes en conformité avec les réglementations.

Conçu pour répondre à vos besoins

eQuality ContactStore Express permet de relever ce défi! Il a été spécialement conçu pour répondre aux besoins des PME, des succursales ou des services. eQuality ContactStore offre une solution d'enregistrement puissante, simple d'utilisation avec un minimum de connaissances techniques requises. Witness Systems met pratiquement à la disposition de tous les utilisateurs du téléphone (classique ou IP) désirant vendre des produits ou des services à leurs clients des fonctions d'enregistrement et d'analyse. Cette solution est conçue pour répondre à vos besoins de façon optimale.

Tirez profit de vos enregistrements

Une fois enregistrées, les interactions fournissent des renseignements précieux; le ressenti des clients vis-à-vis de votre entreprise, les moyens d'améliorer les connaissances de votre personnel et les processus pour augmenter la satisfaction de vos clients et diminuer les coûts.

Par exemple, des services d'assistance peuvent contribuer à augmenter le taux de résolution dès le premier appel et à diminuer les temps de réponse en examinant et en analysant les interactions.

Concernant les centres d'appels qui désirent réaliser des profits avec leurs activités, l'objectif est d'augmenter les taux de conversion des ventes et de diriger vos clients vers les gammes supérieures. Un examen approfondi des appels permet d'identifier les connaissances et les points forts de vos employés, tout en visualisant les besoins en formation de chacun ou encore à identifier les atouts pour vos futurs recrutements.

Plus particulièrement dans les centres d'appels de taille réduite, vous ne pouvez pas vous permettre d'avoir un taux de roulement élevé chez vos agents d'aide à la clientèle (AAC). Ecouter ces interactions, encadrer ces agents et les récompenser permet de les motiver.



Si l'un d'entre eux reçoit des menaces, le service de sécurité peut rapidement examiner l'interaction enregistrée. De plus, vous pouvez utiliser, à titre d'exemple, certaines interactions où les employés ont réussi à maîtriser des conversations difficiles pour montrer au nouveau personnel comment gérer au mieux ce type d'appels.

Enfin, vos gestionnaires de services peuvent écouter les interactions en temps réel et faire appel simultanément à d'autres systèmes de veille.

Récupération rapide et écoute d'appels

eQuality ContactStore Express offre de nouveaux outils pour améliorer la productivité de votre entreprise. Le logiciel entre simplement en communication avec les postes sur lesquels vous désirez effectuer des enregistrements et détecte automatiquement tous les appels acheminés sur cette ligne. Toutes les interactions peuvent être «étiquetées» selon différentes caractéristiques (numéro du poste ou identificateur CRS, numéro du demandeur, date et heure...). L'enregistrement est ensuite sauvegardé et vous pouvez simplement rechercher des conversations déjà enregistrées selon des critères pré-définis.

En sélectionnant une interaction via une interface par navigateur simple, tout utilisateur présent sur le réseau peut écouter à nouveau la version audio avec la carte de son propre PC. Des commandes simples vous permettent de lancer et d'interrompre l'appel. De plus, une représentation visuelle de la portion audio permet d'identifier les parties de l'appel les plus intéressantes (pauses, volume plus élevé...) et ainsi les réécouter plusieurs fois.

Vérifiez votre conformité

Le fait d'examiner et d'écouter de nouveau une série d'appels régulièrement prouve que votre entreprise se conforme à la réglementation en cours. Lorsqu'un conflit éclate ou qu'il y a désaccord, pouvoir réécouter l'enregistrement permet de résoudre le problème rapidement et efficacement.

eQuality ContactStore contribue à votre succès

- **Economique** – fonctionne sur un PC standard du marché. L'ajout d'une carte réseau téléphonique et l'installation du logiciel d'application permettent de convertir le serveur en une plate-forme d'enregistrement solide et flexible afin d'effectuer des enregistrements numériques
- **Installation rapide** – fournit une solution intégrée complète, avec l'enregistrement, l'archivage, la gestion et l'écoute. Les fonctions sont configurées via une interface d'application PC standard, ce qui permet une installation simple et rapide
- **Facilité d'utilisation** – avec une interface intuitive pour la recherche, l'examen et l'écoute, ce qui permet aux utilisateurs d'accéder rapidement et simplement aux interactions
- **Gestion minimale** – tenant compte que les PME ne disposent pas toujours de services de TI, la présence d'alarmes intégrées permet d'effectuer des diagnostics de système distant.
- **Sécuritaire** – une sécurité accrue par un système de paramétrage et une traçabilité permet de contrôler et de retracer les recherches et les séances d'écoute effectuées par les utilisateurs autorisés
- **Stockage efficace** – capacité de stockage importante selon vos besoins, avec un archivage allant de quelques jours à plusieurs années. Le système comprime les interactions en assurant une qualité audio. Possibilité d'enregistrer sur un CD de format standard
- **Récupération rapide** – détection automatique des critères principaux de l'appel, tels que la date et l'heure, le poste... qui sont enregistrés et permettent une recherche simplifiée et rapide



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

Télé.: + 1 770-754-1973

Europe

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

Tél.: +44 (0) 1372 869 000

Télé.: +44 (0) 1372 869 005

Amérique

300 Colonial Center Pkwy
Roswell, GA 30076
USA

Tél.: + 1 770-754-1900

1-888-3-WITNESS

Télé.: + 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

Télé.: +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](#)