

## Les promesses du protocole internet (IP)

La convergence des infrastructures voix et données contribue à modifier la nature même de l'infrastructure actuelle des télécommunications. Le système vocal sur IP permet aux petites entreprises d'utiliser des fonctions d'applications qui n'étaient auparavant accessibles qu'aux grandes entreprises, et offre à ces dernières une plus grande souplesse vis-à-vis de leur infrastructure, autorisant ainsi de sensibles économies.

De plus, en tenant compte du fait que les entreprises d'aujourd'hui recueillent et gèrent une quantité importante de renseignements concernant leurs clients, leurs fournisseurs ou tous tiers à chaque point de communication avec l'extérieur, (renseignements qui proviennent principalement, mais non exclusivement, du centre d'appels), le protocole IP permet de développer des systèmes de gestion des échanges qui sont utilisés par chacun des services opérant en contact avec la clientèle. Les échanges avec les clients et les fournisseurs peuvent se révéler être une mine de renseignements précieux qui, une fois mis à la disposition des bonnes personnes au sein de votre entreprise, peuvent améliorer les services que vous offrez à votre clientèle. Jusqu'ici, il était difficile de recueillir et de diffuser toutes les informations vitales contenues dans des appels téléphoniques.

## Améliorez le rendement de votre entreprise

Il est désormais indispensable d'analyser vos échanges avec votre clientèle dans l'objectif d'améliorer votre position concurrentielle: tout d'abord, en apprenant à mieux connaître vos clients, mais aussi en agissant sur les renseignements contenus dans les échanges clients, pour mieux les fidéliser. eQuality ContactStore pour IP vous permet de tirer profit de vos échanges téléphoniques en enregistrant, en classifiant et en notifiant, tout en sauvegardant immédiatement les appels acheminés par IP. Votre personnel qualifié peut alors examiner cet ensemble de données recueillies auprès de vos clients et mettre en oeuvre les mesures nécessaires afin de mieux les servir.

Grâce à sa large expérience dans le domaine de l'enregistrement sur IP, Witness Systems met à la disposition de pratiquement toutes les personnes qui utilisent le téléphone dans leur milieu de travail des fonctions complètes d'enregistrement, d'analyse et d'examen. La solution d'enregistrement logicielle sous IP de Witness Systems s'avère rentable en toutes circonstances, puisqu'on peut l'utiliser pour un canal simple (dans le cas d'enregistrements occasionnels pour un gestionnaire ou une PME), mais aussi répondre aux exigences constantes en matière de souplesse et de fiabilité d'un centre d'appels à sites multiples.

eQuality ContactStore pour IP vous offre de nouveaux outils permettant d'améliorer le rendement de votre entreprise. Ce système vous offre, par exemple, la possibilité d'écouter à nouveau des appels relatifs à une transaction financière délicate afin de résoudre des conflits ou d'éclaircir des propos ambigus. En outre, votre équipe chargée de la logistique peut améliorer le rendement et la fiabilité de ses prestations de services en examinant des directives concernant d'importants clients en provenance de l'équipe commerciale. L'équipe des ventes peut donner suite aux opportunités de vente identifiées par l'équipe services. Vous pouvez améliorer votre service clientèle en catégorisant «appel de plainte» un échange destiné à votre gestionnaire de services, afin que cet appel soit entré dans le système et traité avec la même rigueur que s'il s'agissait d'une plainte écrite ou envoyée par e-mail.



Le service des achats qui obtient les commentaires d'un fournisseur au sujet d'un concurrent peut, par exemple, les transmettre au service de marketing. Dans votre centre d'appels, vous pouvez enregistrer les appels les plus «performants» des vendeurs, à titre d'exemple et de formation pour vos commerciaux. S'il y a lieu, vous pouvez enregistrer 100% des engagements d'achats des clients aux fins de conformité ou de vérification des ventes.

## Enregistrement de l'ensemble d'un échange

Grâce à eQuality ContactStore pour IP, vous pouvez enregistrer automatiquement l'ensemble d'un échange avec votre client à partir de n'importe quel poste, ou vous pouvez tout simplement appuyer sur un bouton pour enregistrer un appel. En raison de son intégration complète aux téléphones IP, Witness Systems permet d'obtenir une interface utilisateur d'enregistrement directement sur l'afficheur. Simplement en appuyant sur un bouton du téléphone pendant l'appel, vous pouvez enregistrer l'ensemble de l'interaction et pas uniquement la portion à partir de laquelle vous avez déclenché l'enregistrement. Par conséquent, peu importe la tournure de la conversation, il n'est jamais trop tard pour l'enregistrer. Vous pouvez non seulement déterminer à quel moment activer ou désactiver l'enregistrement, vous pouvez également mettre les appels sur pause, puis continuer après les segments confidentiels des appels comme les codes d'accès.

De plus, vous pouvez étiqueter des appels contenant des renseignements complémentaires d'ordre commercial, en identifiant par exemple, des opportunités de ventes en gamme supérieure, afin de maximiser vos ventes dans l'avenir. Les conversations téléphoniques enregistrées peuvent ensuite être envoyées dans un courrier ou encore faire l'objet d'une recherche à l'aide de divers critères. En ce qui concerne des plaintes sérieuses, vous pouvez étiqueter l'appel et le transmettre au système afin que ce dernier avise immédiatement un gestionnaire pour qu'il puisse rapidement résoudre le problème. Lors de l'encadrement du nouveau personnel, vous pouvez visualiser les postes qui sont occupés, activer la surveillance en direct des échanges avec les clients, pour les écouter afin de donner des conseils en direct concernant le traitement des appels. Des utilisateurs autorisés au sein de l'entreprise peuvent activer l'application par navigateur (en mode intuitif) pour récupérer et écouter à nouveau certains appels à l'aide de critères de recherche avancés.

La fonction unique de Witness Systems permet d'enregistrer séparément les deux côtés de la conversation. Ecouter de nouveau un seul côté de l'appel permet d'assurer la clarté des conversations enregistrées dans des environnements bruyants, tels qu'un service public ou un terminal de transport. Vous pouvez «visualiser» l'appel et identifier rapidement les points d'intérêt à examiner, comme un silence prolongé ou des conversations qui se chevauchent. Si une autre personne doit écouter l'appel – un gestionnaire ou un client par exemple – vous pouvez facilement exporter l'appel et le lui envoyer par courrier électronique.

### Distribution des échanges enregistrés

Grâce à la distribution rapide et efficace des interactions enregistrées, le logiciel transfère immédiatement les mots réels et l'échange tel qu'il a eu lieu aux personnes concernées dans l'entreprise, pour leur donner l'occasion de réagir rapidement. Résultat: les clients obtiennent un service rapide et efficace, ce qui contribue à augmenter leur satisfaction; l'ensemble du personnel de l'entreprise peut améliorer sa productivité en raison d'un accès à des renseignements primordiaux, et vos avantages concurrentiels s'améliorent en raison de l'amélioration des échanges avec vos clients et fournisseurs.

eQuality ContactStore pour IP partage une architecture commune avec le système d'enregistrement eQuality ContactStore pour téléphone classique. Les deux systèmes peuvent coexister de façon cohérente, c'est-à-dire en partageant des données, et vous pouvez installer la même suite d'applications eQuality pour accéder à des données recueillies avec l'un ou l'autre des systèmes téléphoniques.

Le système eQuality ContactStore conçu pour la plate-forme Internet permet également au nouveau monde de la convergence des réseaux téléphoniques et de données d'atteindre des niveaux d'interconnexion et de robustesse qui sont depuis longtemps la norme dans le domaine de l'enregistrement téléphonique. Alors que le protocole IP est de plus en plus utilisé comme alternative efficace aux systèmes téléphoniques classiques, vous êtes assuré que votre investissement dans la suite eQuality, de même que vos précieux échanges enregistrés, font l'objet d'une protection complète.

## eQuality ContactStore pour IP – Les fonctions clés

- **Architecture Web pouvant être utilisée avec un système à un seul poste, ou avec des sites multiples** – offre une vue d'ensemble de tous les échanges avec les clients à partir d'un seul point de gestion
- **Intégration transparente avec la suite globale d'optimisation des performances eQuality** – permet une mise en application rapide des outils supplémentaires de la suite telles que la gestion de la qualité, l'apprentissage en ligne ou l'analyse de la performance
- **Catégorisation et notification des principaux échanges** – permet d'étiqueter de façon manuelle ou automatique les échanges clés, pour une gestion simplifiée
- **Enregistrement stéréophonique assurant la clarté des conversations enregistrées** – facilite l'analyse automatique des conversations
- **Gestion logicielle simplifiée** – permet d'assouplir au maximum les règles administratives en ce qui concerne l'enregistrement et de minimiser les coûts liés aux ajouts et aux modifications
- **Partage du même système avec un système d'enregistrement téléphonique classique** – permet de protéger votre investissement lorsque vous modernisez et modifiez l'infrastructure de votre réseau
- **Intégration riche et aisée** – le système IP permet de diminuer les coûts et de simplifier l'utilisation d'un système CTI distinct.



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  
Téléc.: + 1 770-754-1973

### Europe

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

Tél.: +44 (0) 1372 869 000  
Téléc.: +44 (0) 1372 869 005

### Amérique

300 Colonial Center Pkwy  
Roswell, GA 30076  
USA

Tél.: + 1 770-754-1900  
1-888-3-WITNESS  
Téléc.: + 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  
Téléc.: +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](http://www.witness.com)

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