

# Solutions Colt pour le contact client

Proposez un meilleur service à vos clients tout en optimisant vos coûts

## Présentation des avantages

- **Offrez un service d'excellence à vos clients.** Déployez des fonctions de centre d'appels intelligentes pour améliorer la qualification des appels entrants et réduire les temps d'attente.
- **Optimisez vos ressources.** Mettez les appels en attente sur le réseau pour libérer des ressources locales et affecter les appels de manière dynamique à divers sites ou téléopérateurs, en fonction de leurs compétences ou des capacités.
- **Bénéficiez d'une flexibilité accrue et faites des économies.** Optez pour une solution en cloud pour minimiser les coûts et maximiser les performances. Vous pouvez aussi étendre rapidement les capacités de votre infrastructure existante sans investissement initial.
- **Bénéficiez d'un contrôle total via des outils en libre-service simples d'utilisation.** Accédez à des statistiques en temps réel, surveillez la qualité des appels et activez instantanément de nouveaux plans de routage d'appel.
- **Adaptez-vous en temps réel aux situations inédites.** Proposez à vos clients des moyens de contact alternatifs tels que l'e-mail, les séances de chat, les réseaux sociaux ou de nouvelles options d'appel.
- **Améliorez la fiabilité.** Faites confiance à l'assistance exceptionnelle et aux engagements de qualité de service (SLA) définis de Colt.
- **Assurez une continuité de service.** Maintenez la disponibilité de votre centre de contact en cas de dysfonctionnements. Réacheminez les appels instantanément via une interface conviviale utilisant le glisser-déposer.
- **Payez à l'usage.** Nos services sont facturés à l'usage, ce qui vous évite de devoir payer en cas d'inactivité.

**50 % des interactions avec les clients s'effectuent par téléphone. Mais lorsque vos clients vous appellent, le service que vous leur proposez est-il conforme à leurs attentes ?**

Avec Colt, vous améliorez considérablement le service fourni via votre centre de contact client, tout en optimisant la productivité et en réduisant le TCO jusqu'à 58 %\*.

Les solutions Colt pour le contact client vous permettent d'améliorer votre centre de contact actuel basé sur un PBX ou de tirer pleinement parti du potentiel d'une solution en cloud.

## Principales difficultés

Un service client de qualité est essentiel pour fidéliser la clientèle. Les entreprises dotées d'un centre de contact sont toutefois confrontées à plusieurs difficultés :

- Les niveaux de satisfaction ont tendance à baisser brutalement, car les clients subissent des temps d'attente importants avant d'être mis en contact avec les bons téléopérateurs, disposant des bonnes informations.
- Les ressources des centres de contact sont de plus en plus dispersées. Jusqu'à présent, aucune solution simple ne s'est imposée pour intégrer les effectifs et équipements répartis entre filiales et sites distants, y compris ceux des télétravailleurs.
- Les entreprises dotées de systèmes PBX ont pris du retard. Certaines plateformes deviennent obsolètes, les coûts de maintenance sont élevés et les problèmes de capacité provoquent des pertes d'appels lors des périodes de pointe, sans compter que les upgrades sont trop coûteux.
- Les entreprises veulent les meilleurs services de centre de contact possibles pour leurs clients, mais elles

ne savent pas comment minimiser les coûts et les risques

## Optimisez les performances

Les solutions Colt pour le contact client ont été conçues pour résoudre ces problèmes. Elles permettent d'exploiter pleinement le potentiel des ressources de centre d'appels, afin de proposer aux clients une qualité de service inégalée, sans investissement initial et en réduisant les coûts.

Lors des périodes de pointe, pendant lesquelles le maintien des performances peut s'avérer problématique, l'intégration d'opérateurs d'autres sites est simple et rapide. En vous appuyant sur des statistiques en temps réel, vous pouvez activer des plans de routage d'appel intelligents en un instant pour vous adapter aux fluctuations de la demande.

## Proposez un meilleur service à vos clients

Vos clients verront la différence. Une expérience client gérée de façon centralisée permet d'acheminer les appels vers les bonnes personnes, où qu'elles se trouvent, ce qui accélère la résolution des problèmes.

Vous prenez un temps d'avance sur chaque appel. L'identification de l'appelant (CLI) et les services vocaux interactifs (SVI) accélèrent le processus et vous permettent de prioriser les appels en fonction du type de client. Des informations sur chaque client, tirées de la base de données, s'affichent automatiquement à l'écran, ce qui permet aux opérateurs de proposer immédiatement un service plus simple et personnalisé. Des outils de communication intégrés (e-mail, SMS, chat, réseaux sociaux, etc.) sont également disponibles.

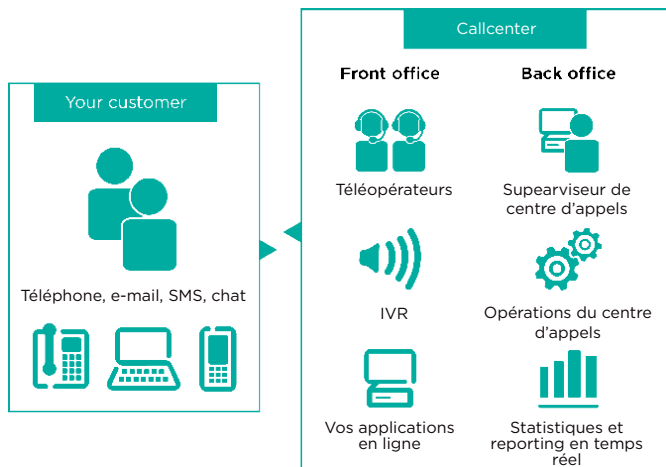
Les clients peuvent également personnaliser le service à l'aide des informations et préférences de leur propre base de données.

## Réduisez les coûts sans perdre en flexibilité

Colt peut vous faire économiser de l'argent. Nos solutions pour le contact client étendent les capacités de votre infrastructure de téléphonie existante, sans investissements matériels et aucune modification de l'infrastructure déjà en place. Par ailleurs, notre solution en cloud minimise les coûts, tout en maximisant les performances et la flexibilité. Vous pouvez facilement augmenter la capacité grâce à Colt.

## Enrichissez l'expérience client lors des appels

Vous voulez améliorer votre centre d'appels PBX existant ou tirer pleinement parti d'une solution en cloud ? Chez Colt, nous vous proposons les deux.



## Comment Colt peut m'aider si je souhaite conserver mon centre d'appels basé sur PBX ?

Si vous possédez et gérez un système PBX dans vos locaux, Colt peut vous aider à rentabiliser davantage votre investissement et à étendre vos fonctions de centre d'appels.

Vous pouvez compléter votre solution existante avec des fonctionnalités avancées telles que la reconnaissance vocale, les extractions de base de données et l'enregistrement vocal. Vous pouvez par ailleurs mieux vous adapter aux fluctuations de la demande, en augmentant la capacité à la volée et en faisant appel au routage intelligent vers des télétravailleurs et des téléopérateurs extérieurs à votre centre de contact physique. Cela vous permettra d'éviter les pertes d'appels et ainsi d'améliorer le niveau de satisfaction. Vous bénéficierez en outre des e-mails, SMS et autres modes de communication qui enrichissent les interactions.

Des statistiques avancées sont également disponibles pour vous aider à garder le contrôle. En outre, Colt vous garantit la continuité du service, pour que vous puissiez continuer à prendre des appels en cas de problème avec votre PBX ou de catastrophe naturelle.

## Quels sont les avantages d'un centre de contact en cloud ?

De nombreuses entreprises remplacent leur système PBX classique par une solution en cloud afin de maximiser les performances et de réduire les coûts.

Aucun équipement n'est requis pour mettre en place le centre de contact. Tout se trouve dans le cloud, ce qui signifie zéro investissement et zéro maintenance pour vous. Colt héberge tout, mais vous gardez le contrôle via un portail Web performant qui vous donne accès à toutes les statistiques dont vous avez besoin.

Chaque mois, vous ne payez que ce que vous avez utilisé, ce qui vous permet de surmonter les périodes les plus actives sans dépenser pour des ressources inutilisées le reste du temps. De nouvelles fonctionnalités et des upgrades sont disponibles à la demande.

Le déploiement de nos solutions en cloud est rapide. Aucune installation matérielle ou logicielle n'est nécessaire. Tout est séparé de votre infrastructure IT et de téléphonie existante, ce qui contribue à améliorer la continuité de service et vos plans de reprise d'activité.

## Avec les solutions Colt pour le contact client, vous bénéficiez des services suivants :

### Services IN

- Plage de numéros
- Outils de gestion
- Fonctionnalités de routage avancées
- Portabilité du numéro

### Solutions SVI (IVR)

- Annonces personnalisées en plusieurs langues
- Routage intelligent en fonction de l'appelant et changement instantané de plan de routage d'appel
- Fonctions d'enregistrement
- Capture de données
- Messagerie vocale

### Optimisation des interactions avec les clients

- Solutions de centre d'appels virtuel
- Statistiques en temps réel et historiques et contrôle des appels

- Augmentation de la capacité, nouvelles fonctionnalités et upgrades à la demande
- Convergence avec les applications et bases de données Web et mobiles
- Gestion de la relation client multi-canal
- Protection de la confidentialité des clients

### Support d'experts disponible

Nous vous offrons :

- Conception et création de scénario IVR
- Annonces personnalisées et réponse immédiate
- Assistance disponible 24h/24, 7j/7 et 365j/an avec un support technique dédié
- Services de conseil à l'intégration de bases de données et de services IT
- Formation opérationnelle
- SLA définis

\* Économies prévues sur le TCO total sur trois ans de services complets de centre de contact hébergés pour 500 places en comparaison avec les systèmes sur site. Source : Frost & Sullivan, « Premise vs. Hosted Contact Center: Total Cost of Ownership Analysis » (Comparaison centre de contact sur site / hébergé : analyse du TCO)

Pour plus d'informations,  
contactez-nous :

0800 949 944  
sales@colt.net  
colt.net/fr