



E-BOOK

Une journée typique dans

VOTRE CENTRE DE CONTACTS

avec AVAYA Experience Platform™



UN CENTRE DE CONTACTS CONÇU POUR LE « **EVERYTHING CUSTOMER** »

Les entreprises d'aujourd'hui sont confrontées à des défis uniques en matière d'expériences client. Ces derniers désirent pouvoir interagir avec les entreprises à leur manière, quand ils le souhaitent et sur plusieurs plateformes. Ils veulent avoir la liberté d'appeler un jour et d'envoyer un SMS ou de discuter en ligne le lendemain, sans changement dans le niveau de service qu'ils reçoivent.



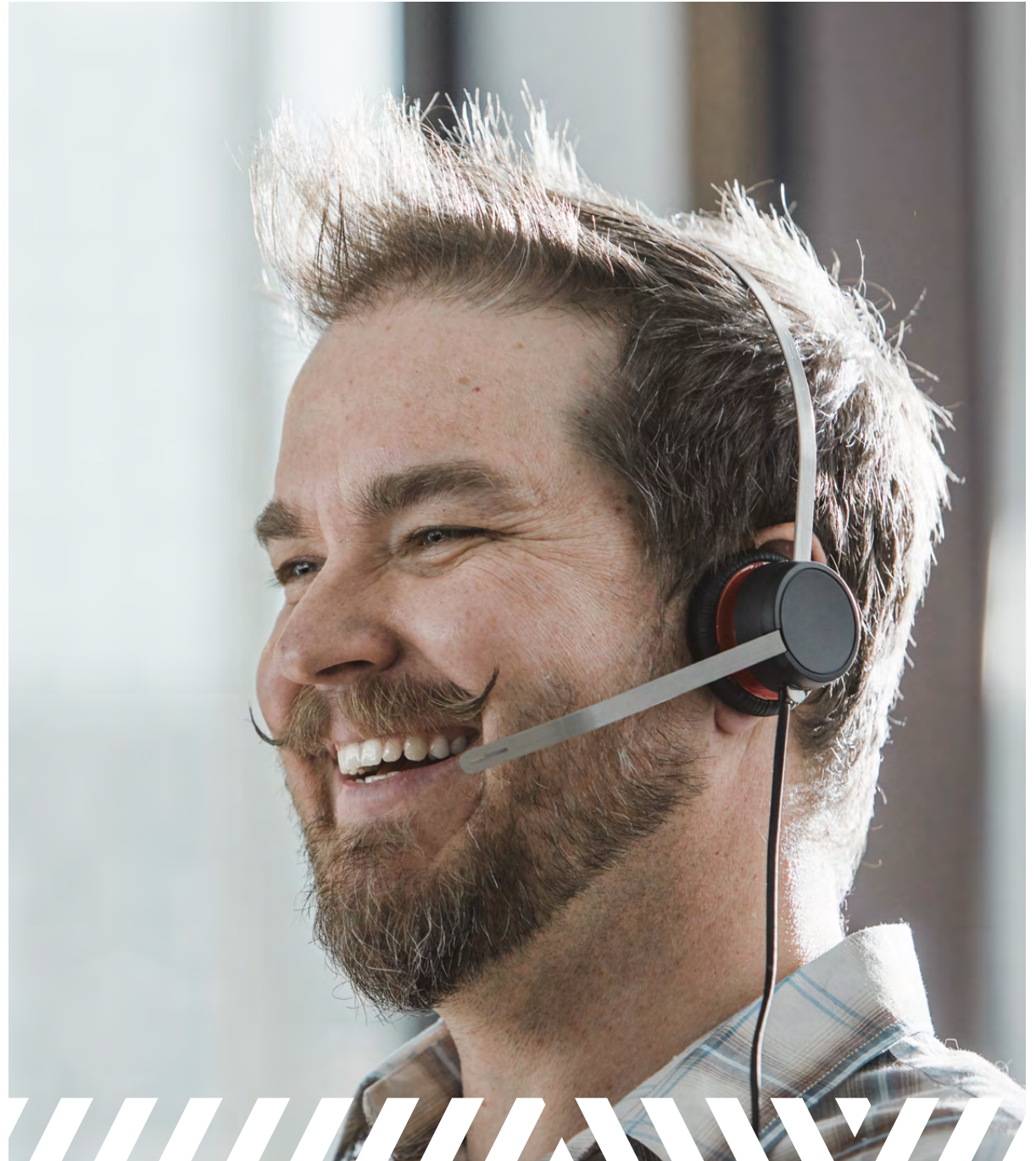
Quelle que soit la taille de votre équipe expérience client, Avaya Experience Platform fournit une solution cloud puissante. Sa mission : vous aider à créer des expériences constructives pour les clients d'aujourd'hui et les collaborateurs qui les servent, depuis n'importe quel endroit.

Avaya Experience Platform vous donne les outils nécessaires pour faire de chaque interaction une expérience mémorable pour les clients comme les collaborateurs.

- Inspirez vos équipes pour fournir des expériences de qualité sur les canaux voix et numériques, le tout sur une interface.
- Surveillez l'analyse des performances pour aider vos collaborateurs à atteindre les indicateurs de performance clés et fournir un retour en temps réel.
- Créez des as de l'expérience client en faisant correspondre les compétences uniques des collaborateurs aux besoins des clients.

Lisez la suite pour savoir comment impressionner vos clients avec un centre de contacts évolutif.

Les collaborateurs peuvent servir les clients où qu'ils se trouvent, sur les canaux numériques, sans avoir à changer d'écran.





Multi-expérience

Lisa est responsable de centre de contacts pour une petite société immobilière. Son équipe aide les clients potentiels à trouver et contacter le bon agent immobilier qui les assistera dans leur recherche de maison. Elle a également pour mission de répondre à leurs questions tout au long du parcours d'achat, y compris en expliquant les documents complexes qui seront envoyés au courtier en prêts immobiliers.

Récemment, les clients se sont plaints d'être mis en attente de manière prolongée et de devoir répéter les informations aux collaborateurs. Certains d'entre eux demandent d'ailleurs pourquoi il n'existe pas d'autres moyens de prendre contact avec le service client, comme le chat ou les SMS.

Avec Avaya Experience Platform, Lisa et son équipe ont accès à toutes les informations sur les clients au travers d'une interface unique. Les collaborateurs peuvent servir les clients où qu'ils se trouvent, sur les canaux numériques, sans avoir à changer d'écran.



Expériences client mémorables

Avaya Experience Platform donne à vos collaborateurs la possibilité de servir les clients et de comprendre leurs besoins dès le départ.

- Connectez chaque point de contact du parcours client et collaborateur avec une visibilité à 360 degrés.
- Aidez les clients à trouver ce qu'ils recherchent et à résoudre les problèmes grâce à des fonctionnalités de co-navigation.
- Recueillez les informations sur les clients auprès des différents services et fournissez des solutions à l'aide d'intégrations de CRM (Gestion de la relation clients).
- Permettez aux clients de choisir leur niveau d'interaction avec des options en libre-service sur plusieurs canaux.

Des expériences collaborateur qui favorisent l'engagement

Pour offrir l'expérience la plus positive possible, les collaborateurs ont besoin d'outils qui leur permettront de résoudre les défis des clients à mesure qu'ils se présentent, y compris en ayant le contexte en temps réel. Avec Avaya Experience Platform, chaque collaborateur peut avoir son propre assistant virtuel enrichi avec de l'IA pour fournir un contexte actualisé sur toutes les interactions avec les clients.



IA et connaissances

Edgar travaille dans le centre de contacts pour une société d'investissement régionale. Il passe son temps à interagir avec des clients potentiels cherchant à ouvrir de nouveaux comptes, à mettre en contact les clients actuels avec les conseillers de la société et à répondre aux questions sur les stratégies d'investissement et les changements de conditions du marché.

Avec l'évolution constante du marché boursier, Edgar doit pouvoir consulter les derniers chiffres pour chaque interaction. Il lui faut également un accès rapide au portefeuille actuel de chaque client afin d'expliquer où sont ses investissements et comment le marché affecte ses comptes individuels.

Grâce à l'intelligence artificielle (IA) intégrée à Avaya Experience Platform, chaque membre du service client dispose des bonnes informations et réponses, à chaque fois.





Des interactions plus intelligentes pour les clients et les collaborateurs

Avaya Experience Platform fournit aux collaborateurs des informations client en temps réel sur une interface unique. Objectif : offrir la meilleure expérience client à chaque interaction.

- Assurez des interactions de meilleure qualité pour les clients avec des options de libre-service, la prise de contact proactive et des processus automatisés.
- Créez des clients satisfaits en les mettant en relation avec le bon collaborateur pour leur permettre d'obtenir rapidement les réponses qu'il leur faut.
- Équipez les collaborateurs d'un assistant virtuel qui fournit des invites et des conseils en temps réel pendant les interactions avec les clients.

Avec Avaya Experience Platform, Edgar peut travailler en toute confiance en sachant qu'il dispose des informations les plus récentes. Il peut voir chaque transaction d'investissement et cerner facilement chaque portefeuille, le tout à partir d'un seul écran. Avec l'assistant virtuel, il est invité à fournir des informations sur les fonds et indices associés qui seront bénéfiques pour les clients, en fonction de leur âge et de leur tolérance au risque. De plus, grâce aux options de libre-service et à l'association d'agents, Edgar sait que les clients bénéficient d'un service plus rapide et qu'il peut se concentrer sur des interactions plus approfondies.



Analyses et rapports

Étant donné que les besoins et désirs des clients changent constamment, les collaborateurs et les responsables des centres de contacts ont besoin d'informations actualisées à chaque phase du parcours client pour affiner les interactions et créer des expériences qui comptent.

Voici Ramona, responsable du service client pour une chaîne locale de cafés. Ses collaborateurs ont besoin d'informations sur des sujets variés : cartes-cadeaux, questions sur les offres pour les anniversaires, erreurs sur les points de fidélité, configuration du magasin par défaut sur leur application mobile et commandes en ligne. Ils doivent être en mesure de recueillir les commentaires des clients sur les expériences en magasin, de vérifier les soldes et de recharger les cartes-cadeaux, et même de communiquer avec les magasins lorsqu'un service traiteur est nécessaire pour un événement. Les volumes d'appels et la complexité des interactions peuvent varier. Ramona doit donc être préparée à tout.



Grâce à l'analytique intégrée d'Avaya Experience Platform, vous pouvez garder un œil sur votre centre de contacts à tout moment et vous adapter immédiatement aux demandes ou frustrations des clients.

Génération de rapports intégrée en temps réel

Avec Avaya Experience Platform, vous pouvez savoir exactement ce dont les clients et les collaborateurs ont besoin, avant même qu'ils ne s'en rendent compte eux-mêmes.

- Créez une expérience client exceptionnelle avec un retour presque immédiat et une gestion régulière de la performance.
- Prévoyez et suivez les changements historiques de volume et de ressources pour veiller à avoir le bon nombre de collaborateurs disponibles.
- Boostez votre activité grâce à des informations stratégiques permettant d'optimiser les processus et d'effectuer les ajustements nécessaires.

Grâce au tableau de bord d'analyse intégré, Ramona peut désormais voir les volumes d'appels et les données de productivité des collaborateurs en temps réel. Elle peut ajuster le nombre d'agents disponibles pour répondre aux volumes à un certain moment de la journée ou mettre en œuvre de nouvelles options en libre-service pour compenser les volumes d'appels élevés et fournir aux clients des réponses rapides. Et avec un retour presque immédiat sur les interactions, Ramona a une meilleure idée des besoins en matière de formation pour aider les collaborateurs à gagner en assurance et dépasser les attentes des clients.

Workforce Engagement

Il n'est pas surprenant que le niveau de satisfaction des collaborateurs influe sur la qualité de l'expérience client. En simplifiant le travail, vous créez de meilleurs résultats pour vos collaborateurs et vos clients. Le turnover des collaborateurs peut être coûteux en termes d'intégration et de formation, et peut nuire au moral de vos équipes actuelles. La qualité d'un centre de service à la clientèle dépend de celle de ses collaborateurs.

Dallin observe un taux de renouvellement important dans le centre de contacts pour sa société de vente d'équipement d'extérieur. Les collaborateurs ont cité un manque de flexibilité et des systèmes compliqués comme motifs de départ. Dallin doit réduire les départs de ses collaborateurs et il a besoin d'attirer des talents et de les motiver à rester.





Les collaborateurs disposent de tous les outils nécessaires pour réussir, ce qui leur permet de rester engagés dans leur travail et dans l'entreprise sur le long terme.

Obtenez-en plus pour et de la part des collaborateurs

Avaya Experience Platform donne aux équipes la liberté de créer des expériences client significatives en un seul endroit.

- Simplifiez le travail pour les agents en réunissant tous les outils dont ils ont besoin en un seul endroit, qu'ils travaillent au bureau, de la maison ou n'importe où ailleurs.
- Donnez aux collaborateurs les moyens de prendre les bonnes décisions à chaque fois grâce à des informations client en temps réel.
- Offrez une expérience supérieure à vos équipes et évitez l'attrition en leur donnant la liberté de réussir grâce à des outils flexibles.
- Grâce à la transcription vocale et à l'enregistrement automatique des appels, il est plus simple et rapide de fournir des commentaires en temps réel aux collaborateurs.

Avaya Experience Platform étant une application pour navigateur, l'équipe de Dallin peut facilement accéder à tout ce dont elle a besoin pour impressionner les clients. Elle dispose de tous les outils nécessaires pour réussir, ce qui lui permet de rester engagée dans son travail et dans l'entreprise sur le long terme.



AVAYA Experience Platform™

Votre solution d'expérience client et collaborateur parfaite

Les clients sont l'élément vital de votre entreprise. Avec Avaya Experience Platform les expériences que les clients recherchent sont obtenues sans effort, et les collaborateurs disposent des clés pour réussir.

Avaya Experience Platform est packagé et tarifé afin que vous puissiez être opérationnel rapidement, avec les options et fonctionnalités qu'il vous faut. Tout cela est disponible dans une application unique dans le cloud qui fonctionne de n'importe où. Et avec Avaya Cloud Office, vous optimisez l'expérience client et la connexion des collaborateurs, le tout au même endroit.

Réinventez votre centre de contacts avec Avaya

[Connectez-vous avec Avaya](#)