

Analyse des processus et des flux de contacts clients

Vos process au coeur de votre centre de contacts

En analysant pour vous les différents processus synchrones et asynchrones de la relation client, nous sommes en mesure de vous aider à définir avec vous la valeur de chaque interaction, puis de la présenter en conséquence au bon moment, et à la bonne compétence. Vous pourrez par exemple effectuer un acte de gestion de façon prioritaire par rapport à un mail de réclamation. Ce pilotage unifié de l'ensemble des tâches des télé-conseillers permet alors de considérer la relation client dans son ensemble et non par média disjoints.