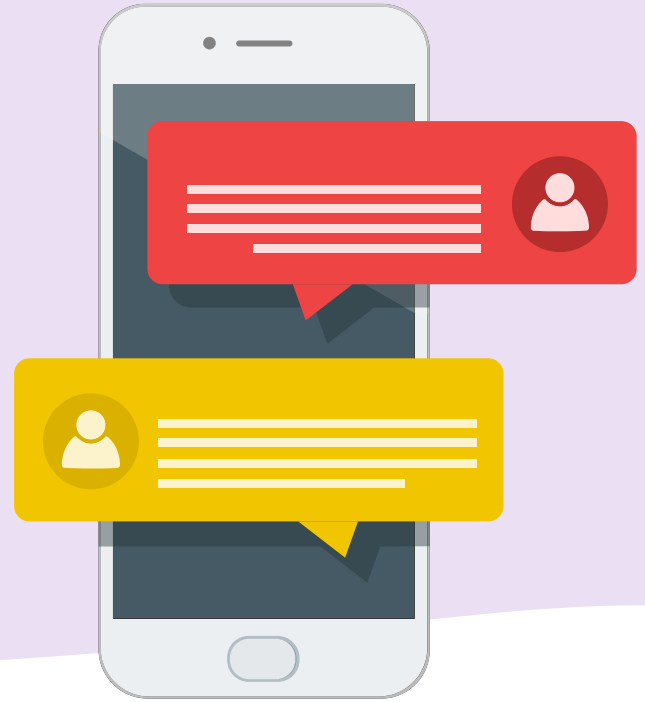


Le Centre de Contact ice et le SMS

Activez les messages SMS dans votre centre de contact ice et offrez à vos clients la commodité et la flexibilité.



L'ajout des capacités de SMS à votre centre de contact permet à vos clients de recevoir l'aide dont ils ont besoin avec toute la commodité et la flexibilité de la messagerie textuelle, pendant que les agents traitent toujours les interactions dans la même plateforme familière de ice.

Maximisez l'Efficacité et la Profitabilité



Consolidez les services pour réduire les coûts – L'intégration des capacités de SMS au centre de contact ice vous permet de regrouper toutes les interactions des clients dans une plateforme et d'éliminer les coûts de logiciel additionnel et de formation.



Améliorez la productivité des agents – Avec les capacités de SMS, les agents peuvent traiter plusieurs contacts en même temps. Les agents sont plus productifs et les clients du centre de contact sont plus satisfaits avec le même nombre de ressources.



Acheminez les interactions aux bons agents – Les SMS peuvent être acheminés à l'aide de l'acheminement basé sur la compétence, comme toute autre interaction. Les SMS sont par conséquent traités par les agents les mieux préparés pour les traiter, ceci réduit le manque d'efficacité des transferts et augmente la probabilité de résolution au premier contact.



Ajoutez un robot conversationnel – Un robot conversationnel peut traiter les SMS routiniers, les agents ont ainsi plus de temps pour se concentrer sur les demandes complexes. Les robots conversationnels sont disponibles 24 heures par jour et 7 jours par semaine, les clients peuvent ainsi avoir accès aux services par SMS en tout temps.



Produisez des rapports sur tous les types d'interaction de la même manière – Les capacités omnicanales du centre de contact ice vous permettent de consulter, d'envoyer et d'analyser des rapports sur les SMS de la même manière que vous le feriez pour les interactions voix, les courriels et/ou les MI. La production de rapports pertinents vous procure l'information dont vous avez besoin pour prendre des décisions d'affaire stratégiques et apporter des améliorations dans le futur.

Améliorez l'expérience de l'utilisateur du centre de contact



Minimisez la courbe d'apprentissage des agents – Le centre de contact ice permet aux agents de traiter les messages textuels entrants de la même manière qu'ils traitent les clavardages web, tous sur la même plateforme qu'ils utilisent pour toutes les interactions en file d'attente. La plateforme tout-en-un simplifie l'expérience des agents, réduit le temps de formation dont ils ont besoin et les aide à performer à leur meilleur.



Économisez le temps de réponse à des questions fréquentes – La capacité de définir des réponses toutes prêtes pour les SMS permet aux agents de répondre rapidement aux questions fréquentes et d'utiliser leur temps de manière plus efficace pour des demandes plus complexes.

Augmentez la satisfaction et la loyauté des clients



Offrez à vos clients la liberté de vous joindre sur leur canal préféré – Certains n'ont pas le temps d'attendre, d'autres préfèrent simplement texter; tous vos clients ont des besoins et des désirs différents. Activer les capacités de SMS vous permet de les accommoder et de garder vos clients heureux.



Offrez plusieurs options pour vous joindre, même sans connexion Internet – Comme le clavardage web, les capacités de SMS permettent aux clients de recevoir de l'assistance sans faire un appel ou attendre en garde. Contrairement au clavardage web, le SMS n'exige pas de connexion Internet, il procure de la flexibilité aux clients, même lorsqu'ils sont hors ligne.



Réduisez les temps d'attente des clients – Les agents du centre de contact peuvent traiter plusieurs conversations SMS simultanément, ils peuvent débiter une nouvelle conversation avant de mettre fin à celle en cours. Par conséquent, les clients n'ont pas à attendre aussi longtemps pour joindre un agent.



Augmentez la loyauté des clients – Procurer la commodité et la flexibilité tout en réduisant les temps d'attente optimise votre service à la clientèle et améliore la satisfaction et la loyauté des clients.

**DEMANDER UNE DÉMONSTRATION
AUJOURD'HUI**

computer-talk.com/fr-ca/contact-us-fr/demander-de-demonstration

À Propos de Nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'affaire, l'IA, l'analyse sur tous les canaux de communication, il aide les organisations à procurer des expériences client exceptionnelles. Une solution de centre de contact native de Microsoft Teams, ice permet aux utilisateurs de traiter toutes les interactions dans une seule interface. Fondée en 1987, son siège social est situé à Markham, Canada; ComputerTalk fait fonctionner des centres de contact de classe entreprise partout dans le monde. Pour de plus amples renseignements, visitez-nous à computer-talk.com.



1-800-410-1051
computer-talk.com
computer-talk.com/blogs

computer-talk.com/request-demo