

Le Centre de Contact ice Pour les Services Bancaires et Financiers

Les institutions financières ont été les pionniers de l'adoption de la technologie pour offrir le service à leurs clients et procurer des expériences client personnalisées. Le service à la clientèle est d'une grande importance pour fidéliser les clients et s'assurer qu'ils reçoivent le meilleur service.



Des transactions sécuritaires et fiables entre les clients et les institutions financières continuent de croître et d'évoluer. Ce qui a débuté avec de simples solutions de libre-service au téléphone s'est perfectionné et inclut les services bancaires et la gestion financière sur le web et sur des applis pour téléphone intelligent. Fournissez aux clients un accès sécuritaire et pratique à l'information et aux transactions peu importe où ils se trouvent et quel appareil qu'ils ont à leur disposition.

Éprouvé par:



Exemples d'Applications

- Interrogation de compte
- Paiement de factures
- Commandes de chèques
- Activation de carte de crédit
- Interrogation de compte de carte de crédit
- Transferts de fonds
- Maisons de courtage
- Prêt par téléphone
- Interrogation de compte d'hypothèque/prêt
- Gestion de fonds communs de placement
- Traitement sortant de perception de compte en souffrance

Demandez une démonstration
dès aujourd'hui
computer-talk.com/request-demo



Comment le Centre de Contact ice Aide les Organisations de Services Bancaires et Financiers



Offrez la paix d'esprit aux clients avec la sécurité des cartes de crédit



Les clients n'auront pas à craindre d'énoncer leurs numéros de carte de crédit au téléphone avec le service infonuagique de RVI sécuritaire conforme à la Norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement (PCI). Acceptez les paiements par carte de crédit sans emmagasiner des données sensibles sur le détenteur de la carte dans votre environnement pour les demandes libre-service ou assistées par un agent.



Joignez les clients sur leurs canaux préférés

Les capacités omnicanales permettent aux clients de vous joindre sur leur canal préféré tout en permettant aux utilisateurs du centre de contact de répondre à toutes les interactions sur une plateforme unique. Reliez de multiples canaux de communication à votre centre de contact incluant le clavardage web, les médias sociaux, le texto et plus.

Priorisez la clientèle de choix



Placez les clients, les membres de haut niveau ou les cas urgents au début de la file d'attente lorsqu'ils appellent votre organisation. iceWorkflow Designer permet de modifier la configuration pour les clients à priorité élevée. Pour réduire le nombre de transferts de clients, ceux-ci peuvent être acheminés à l'utilisateur approprié selon leur rôle et l'historique de service.



Modernisez vos systèmes

Les vieux systèmes et la vieille technologie peuvent nuire à l'efficacité de vos employés. Le centre de contact ice peut migrer vos systèmes existants vers une solution moderne qui inclut la surveillance en temps réel, les rapports historiques, l'accès aux transcriptions de clavardage et aux enregistrements d'appels, et plus. Passez à une plateforme actuelle et munissez votre personnel des outils dont ils ont besoin pour augmenter la satisfaction du client.

Prenez des décisions éclairées fondées sur les données



Pour vous aider à prendre des décisions organisationnelles éclairées et à élaborer des stratégies efficaces pour l'avenir, ice vous fournit les données dont vous avez besoin car il procure plus de 100 rapports historiques en profondeur de centre de contact. Les rapports sont configurables et peuvent être planifiés pour être produits à certaines heures et pour être envoyés par courriel à des individus ou à des groupes spécifiques.

Comment le Centre de Contact ice Aide les Organisations de Services Bancaires et Financiers



Intégrez la GRC et améliorez les expériences des clients

Procurez des expériences client personnalisées avec l'intégration d'Ice et de la GRC. Les agents peuvent personnaliser les interactions selon les préférences de communication du client ou selon un comportement précédent ou des transactions récentes et ouvrir et fermer des billets.



Augmentez l'efficacité de l'agent avec de l'information client pertinente

Les remontées de fiches présentent automatiquement l'information sur le client la plus pertinente contenue dans une GRC ou un système de billetterie. Une fois que les utilisateurs sont reliés au client, ils peuvent immédiatement débiter les interactions à l'aide de l'information et de la connaissance du client qui leur est présentée. Ceci économise du temps pour les utilisateurs car ils n'ont pas à rechercher les coordonnées ou les détails du cas.



Ayez une meilleure compréhension des besoins du client

Avec les sondages multimédias, recevez des commentaires sur vos services afin d'améliorer les expériences de vos clients. Bonifiez l'exploitation du centre de contact par l'évaluation des niveaux de satisfaction tout en écoutant vos clients afin de rendre leurs expériences encore meilleures.



Permettez à vos clients d'avoir accès et de modifier leurs comptes sans assistance

Permettez aux clients de trouver de l'information et d'effectuer des tâches comme des interrogations de comptes ou la vérification du solde d'une carte de crédit à l'aide d'une RVI libre-service avec reconnaissance vocale sans devoir recourir à un utilisateur du centre de contact. Les utilisateurs n'ont pas besoin de s'impliquer et le client peut créer des billets, compléter des transactions, recueillir de l'information et communiquer de l'information aux utilisateurs au besoin.



Gagnez du temps, évitez de répéter les réponses à des questions courantes

Des robots conversationnels peuvent être configurés pour fournir aux clients les réponses à des questions fréquentes. Les agents peuvent économiser le temps de répondre à des questions courantes, ceci leur permet de se concentrer sur d'autres tâches essentielles et de traiter des demandes urgentes.



Histoires de Succès de Clients de Services Bancaires et Financiers

Gestion d'agents centralisée afin d'étendre les heures d'ouverture d'une banque

Un groupe bancaire était établi individuellement à travers plusieurs fuseaux horaires et les succursales n'étaient reliées par aucun réseau. Ceci causait de longs temps d'attente aux clients comme toutes les lignes téléphoniques étaient dispersées. Le centre de contact ice a aidé la banque à réunir ses agents en un environnement de file d'attente virtuelle afin de tirer entièrement profit de leurs services centralisés. La consolidation des lignes téléphoniques séparées des agents en un numéro sans frais permet aux clients d'appeler et d'être reliés à n'importe quel agent disponible. Les agents sont plus accessibles et les heures d'ouverture sont étendues pour assurer un meilleur service à la clientèle.

Réduction des appels sans réponse pour une maison de courtage

Une maison de courtage canadienne prépondérante avec des clients partout dans le monde avait un système téléphonique qui faisait en sorte que les courtiers manquaient des appels et les clients étaient dirigés à la messagerie vocale alors que d'autres courtiers étaient disponibles. L'insatisfaction des clients de la maison de courtage augmentait et ceci entraînait des répercussions sur leurs relations avec les clients. Lorsque l'organisation a décidé de travailler avec ComputerTalk, 250 courtiers munis de terminaux de courtage ont commencé à utiliser le centre de contact ice. ice a permis à tous les appels d'être présentés à tous les courtiers durant les heures d'ouverture du marché. Cette modification a eu pour résultat que tous les appels obtenaient une réponse et a permis à n'importe quel courtier de répondre à tout appel, aucun appel n'était manqué.

Allégement du travail des agents et simplification de la FAQ pour une association professionnelle

Le menu de la RVI d'une association professionnelle était lent et la navigation était laborieuse pour les clients. Les représentants du service à la clientèle étaient frustrés car ils passaient beaucoup de temps à répondre à des questions courantes, répétitives car les clients contournaient le menu de la RVI et faisaient le zéro pour parler à un agent. Lorsque l'organisation a migré leur centre de contact vers ice, ils ont simplifié le service à la clientèle en introduisant une fonction unique qui permet aux appelants d'énoncer leurs besoins au lieu de les taper sur un clavier. Le plus gros de leurs appels entrants venaient de gens qui demandaient de l'information comme les taux d'intérêt ou les taux de change. Avec la fonctionnalité de RVI et de synthèse vocale, l'association peut faire entendre les réponses à ces demandes et permet d'alléger la tâche des agents qui peuvent se concentrer sur la résolution de problèmes plus importants.

Récupération de données facilitée pour une compagnie de services financiers

Une banque canadienne a utilisé le centre de contact ice pour augmenter la résolution au premier appel et réduire les transferts, les mises en garde et les rappels d'appelants. La banque éprouvait des inefficacités qui entraînaient des effets négatifs pour les expériences des agents et des clients. Un connecteur d'interface web personnalisé a été construit avec ice pour relier l'application de centre de contact à leur base de données. Cette connexion a permis aux agents de facilement avoir accès et naviguer parmi toute l'information propre à leur secteur de l'industrie. Aujourd'hui, la récupération des données est si rapide que les agents peuvent maintenir un dialogue naturel avec les appelants et les guider vers les prochaines étapes sans perdre le rythme.



À Propos de Nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'affaires, l'intelligence artificielle et l'analyse sur tous les canaux, ceci aide les organisations à offrir des expériences de service à la clientèle 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 pour des organisations à travers le monde.

Pour plus d'information, visitez notre site web à computer-talk.com.



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

computer-talk.com/request-demo