

EN SUBSTANCE ?

Nous vous aidons à créer un avantage concurrentiel avec une expérience client d'exception.

ENGHOUSE INTERACTIVE

Des logiciels intelligents pour les centres de contact clients.



VOXTRON 
MEMBER OF



Enghouse
Interactive



Nous mettons tout en œuvre pour que les clients se sentent véritablement appréciés chez vous

Votre entreprise ou organisation dispose d'une gamme de produits et/ou de services forte. Mais vous avez l'impression que cela ne suffit plus pour faire la différence.

Alors que faire ?

Expérience client ou customer experience.

Pourquoi les gens souhaitent-ils être client chez vous. Simplement parce qu'ils se sentent appréciés en tant que client. Parce qu'ils peuvent vous trouver facilement, parce qu'ils reçoivent des réponses aux questions qu'ils posent, parce qu'ils trouvent une oreille attentive lorsqu'ils formulent une plainte. Quel que soit le canal utilisé. À tout moment. Plus que jamais, vous gagnez ou perdez ici un client. Avec les solutions d'Enghouse Interactive, vous avez accès à une expérience client d'une qualité largement supérieure. Un choix qui influe directement sur le succès et le rendement de votre entreprise ou organisation.

Les spécialistes dans le secteur du contact clients

Qu'attendez-vous d'un fournisseur de logiciels de contact clients ?

1. **Expertise** : il vous rend plus intelligent, participe au processus de réflexion et vous aide à éviter les écueils ;
2. **Compétences en gestion de projet** : il n'est pas évident d'implémenter de nouveaux outils ou logiciels. Nous en avons conscience. Mais nos collaborateurs connaissent leur métier : tandis que votre application actuelle fonctionne, ils travaillent jour après jour à la mise en œuvre du changement. Et ils gardent à cet effet tous les éléments à l'esprit.
3. **Flexibilité** : vous ne savez pas ce qui va changer. Mais une chose est sûre : tant votre organisation que le comportement de vos clients ne seront plus les mêmes dans cinq ans. Un logiciel de contact clients doit être suffisamment flexible pour s'adapter. À tout moment.

La société Enghouse Interactive se consacre pleinement à l'activité du contact clients, elle connaît vos souhaits et vos attentes et peut assurer la continuité.

Depuis que la société, anciennement appelée Voxtron, fait partie d'Enghouse Interactive, nous pouvons proposer une gamme complète de solutions pour chaque défi au sein de votre centre de contact : (entre autres en matière de compétences) routage, accessibilité, suivi et coaching des agents, scripting, gestion de la main d'œuvre, co-browsing...

*“It always seems impossible until it's done,
a déclaré Nelson Mandela, et nous nous
retrouvons parfaitement dans cette devise »
— Jan Vidts, general manager Belgique*

Avec un soutien international

Enghouse Interactive Benelux/France fait partie d'Enghouse Systems Limited, une entreprise canadienne de logiciels et de services cotée en Bourse, qui a été créée en 1984. Le rapport Forrester Wave™ de septembre 2016 désigne Enghouse Interactive comme l'un des huit principaux fournisseurs de logiciels pour centre de contact. La structure financière saine, l'expérience internationale et une organisation efficace font d'Enghouse Interactive votre choix pour le futur.

Un partenaire local... parle plus facilement

Chaque organisation a sa propre méthode de travail. L'intégration avec votre infrastructure IT et de télécommunications existante ou future, les flux internes, la manière dont vos informations clients sont sauvegardées, votre approche du service clients... Tout cela requiert un travail sur mesure. Un partenaire local apportera une bonne dose d'expertise et permettra une concertation plus rapide et efficace.

Enghouse Interactive Benelux/France et ses partenaires ont entre-temps implémenté des centaines de projets de contact clients.

« Les collaborateurs d'Enghouse sont créatifs et sont orientés solution : ils proposent des solutions adaptées à l'activité du client et pas des solutions qui contraignent le client à adapter son activité. »

Enghouse Interactive customer contact suite :

Pour chaque défi au sein de votre centre de contact clients

Le logiciel de centre de contact Enghouse Interactive a une conception modulaire et nous permet de développer une solution pour chaque défi auquel est confronté votre centre de contact clients.

De la console opérateur, à une solution de centre de contact pour petite, moyenne ou grande entreprise ; cloud, hybride ou sur place ; capex ou opex... à vous de choisir ; Enghouse Interactive est à votre service.

EI CONTACT CENTER SOFTWARE		
Co-browsing	CAPEX OPEX	SCRIPTING
Console app	knowledge base	ROUTING: Skill based Time based Agent based
CHANNELS: Telephone Email Web chat Fax Social media SMS Documents	On premise Hosted Cloud	Workforce management
Speech analytics	QUALITY MONITORING: Voice recording Screen recording Agent evaluation	DIALER: Preview Progressive Predictive
Dashboards	Integrations (SDKs)	Reporting



Salesforce.com	Facebook	Twitter
SAP	Sage	MS Dynamics
...

All trademarks belong to their respective owners.

Notre point de départ ? Votre client.

Nous créons une expérience client positive qui vous permet de faire la différence :

- » Le client choisit le canal de communication qu'il/elle préfère
- » L'optimisation des chances d'entrer en contact avec la personne qui peut véritablement lui apporter une valeur ajoutée
- » Des temps d'attente minimaux
- » Des messages pertinents pendant la période d'attente ou de pointe
- » Un self-service efficace

Vos agents ? Ils reçoivent les outils leur permettant de créer de la valeur

- » Ils sont en contact avec les clients auxquels ils peuvent vraiment apporter une plus-value
- » Ils disposent de toutes les informations pertinentes pour continuer à aider les clients
- » Ils travaillent efficacement et sans étapes intermédiaires inutiles

Les team leaders et customer contact managers deviennent de véritables

Enghouse Interactive fournit des outils conviviaux qui leur permettent de faire passer votre service client à un niveau supérieur en équipe avec les agents.

Et le gagnant ? Votre client et votre entreprise.

Par le biais d'une expérience client remarquable, vous augmentez votre base de clients parce que vous améliorez les chances que les prospects deviennent client, ou que les clients restent client plus longtemps.



EN SAVOIR PLUS ?

Convenez rapidement d'un rendez-vous avec votre collaborateur Enghouse et découvrez comment infléchir les tendances avec Voxtron-Enghouse afin de créer des opportunités supplémentaires.

N'attendez pas un jour de plus !

Enghouse Interactive Benelux/France

Hoogkamerstraat 304

B- 9140 Temse

T +32 3 760 40 20

F +32 3 760 40 21

www.enghouseinteractive.be

www.enghouseinteractive.nl

www.enghouseinteractive.fr