



**PARÉS
POUR
L'AVENIR**

VOXTRON 
MEMBER OF



**Enhouse
Interactive**

VOXTRON 100 % PARÉS POUR L'AVENIR

Voxtron-Enghouse a toujours eu pour ambition de développer de nouveaux produits qui vous facilitent radicalement la vie et la tâche. Et nous franchissons aujourd'hui une nouvelle étape dans ce sens en vous proposant un portefeuille de produits inédit qui vous permettra de relever haut la main les défis de demain.

Le défi

« À l'heure actuelle, comment composer un portefeuille de produits permettant de relever les défis de demain ? » C'était la question-clé de notre premier brainstorming. Et parce que Voxtron-Enghouse peut (à juste titre) se targuer de pouvoir relever les défis de n'importe quel manager de centre de contact, elle a souhaité approfondir son approche et la rendre plus durable.



Plan d'approche

Voxtron-Enghouse partage ses connaissances avec des managers de centres de contact du monde entier depuis de nombreuses années. Via des panels de référence ou encore des sessions VIP, nos ingénieurs suivent de près l'évolution des centres de contact et analysent leurs préoccupations, leurs doutes et leurs convictions.

Nous avons rassemblé les informations issues de notre partage de connaissances international, et voilà le résultat.

Nous avons regroupé et divisé ces informations en trois catégories de travail :

- 1 La nouvelle accessibilité**

Cet aspect tombe tellement sous le sens que l'on a tendance à l'oublier, mais un centre de contact doit avant tout être accessible. La principale tâche d'un manager de centre de contact consiste à faire en sorte que ses collaborateurs puissent être accessibles pour les clients via leurs canaux préférés, qui sont par ailleurs en pleine évolution. Le téléphone reste indémodable, mais pour combien de temps encore ? Quid du courrier postal : sera-t-il supprimé ou fera-t-il bientôt son grand retour ? Les e-mails et le chat continueront-ils à faire partie du paysage ?

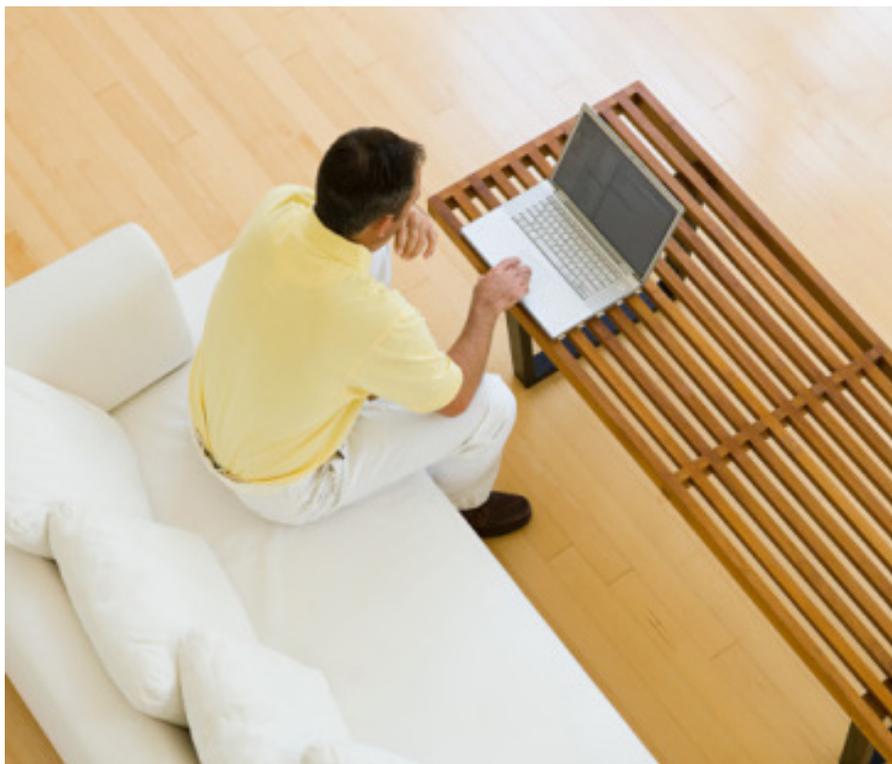
VOXTRON 

MEMBER OF
 **Enghouse**
Interactive

2

Le client autodidacte

Les canaux ne sont pas les seuls à évoluer, les interlocuteurs sont eux aussi concernés. Les consommateurs peuvent aujourd'hui faire des achats, rechercher des informations produits, rédiger des évaluations... via différents canaux. Ils trouvent ainsi les informations beaucoup plus rapidement en ligne qu'en appelant d'abord l'entreprise ou la marque en question. Ils savent que les renseignements qu'ils recherchent se trouvent sûrement quelque part sur internet, de même qu'une évaluation (pseudo) honnête et les avantages et inconvénients des produits. Ce n'est donc que dans un deuxième temps qu'il solliciteront de l'aide.

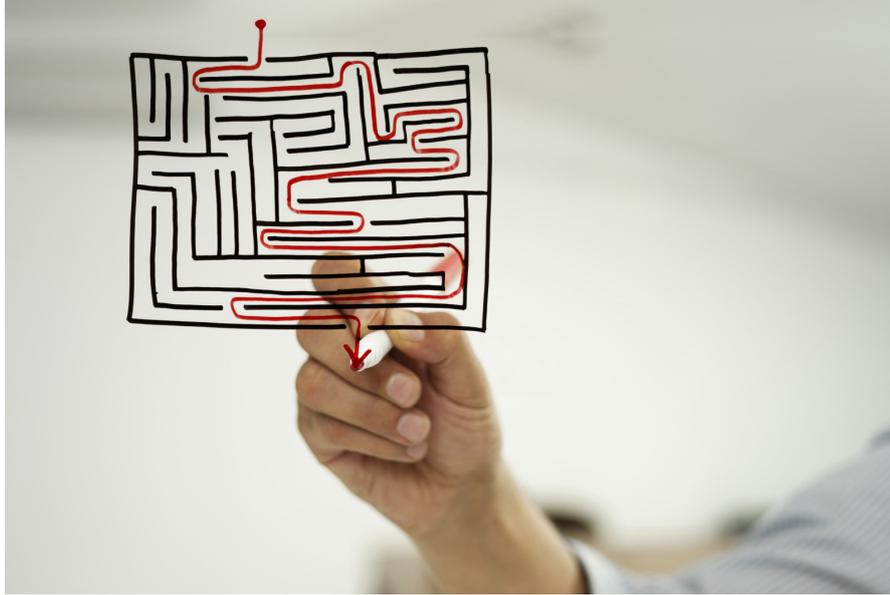


3

Less is more

« Nous appelons moins les centres de contact, mais nos questions sont plus spécifiques. Le niveau de connaissance des collaborateurs des centres de contact se doit donc d'être plus élevé et pendant la conversation, le client s'empresse d'aller vérifier la réponse du collaborateur sur le site web de l'organisation concernée. Il est donc indispensable que les agents soient rigoureusement coachés et formés. C'est peut-être là que réside le défi majeur des managers de centres de contact. »

Less is more. C'est peut-être là que réside le défi majeur des managers des centres de contact.



Le changement

Ces trois évolutions représentent pour nous les défis ultimes auxquels sont et seront confrontés les managers des centres de contact.

Et pour les relever, nous avons élaboré une gamme solide de solutions à l'intention des managers des centres de contact, qui composent un package sur mesure en fonction de leurs propres défis.

Nous ne proposons pas de produits, mais bien des solutions.

CONTACT CENTER MANAGER SUITE

ACCESSIBILITÉ		∞ SUIVI DES AGENTS
DANS QUELLE MESURE SOUHAITEZ-VOUS ÊTRE ACCESSIBLE ? Vous avez le choix		COMMENT PROCÉDEZ-VOUS AU SUIVI DE VOS AGENTS ? Vous avez le choix
<input type="checkbox"/> CONTACT CENTER SOFTWARE > ROUTAGE BASÉ SUR LES COMPÉTENCES <ul style="list-style-type: none"> • Solution structurée. L'IVR permet de rassembler les demandes et de les envoyer dans une file d'attente (fonctionne aussi pour les e-mails) • Traitement d'importants volumes de contacts multimédia • Les contacts concernent des problèmes moins complexes, souvent répétitifs • Informatie van de klant is belangrijk 	<input type="checkbox"/> CONSOLE SOFTWARE <ul style="list-style-type: none"> • Solution non structurée (l'analyse préalable de la demande ne peut être réalisée que par une seule personne) • Traitement de volumes de conversations plus faibles (pas de multimédia) • Contacts complexes et nécessitant une approche personnalisée • Les informations sur vos collaborateurs sont importantes pour l'agent 	<input type="checkbox"/> REAL TIME SPEECH ANALYTICS Écoute parallèle / accompagnement <ul style="list-style-type: none"> • Analyse vocale en temps réel de la conversation entre l'agent et le client • Le superviseur peut immédiatement intervenir/épauler l'agent en cas de problème
<input type="checkbox"/> TÉLÉPHONE <input type="checkbox"/> E-MAIL <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> CHAT <input type="checkbox"/> MÉDIAS SOCIAUX <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> DOCUMENTS VIA ROUTAGE BASÉ SUR LES COMPÉTENCES, LE TEMPS ET L'AGENT	<input type="checkbox"/> TÉLÉPHONE	<input type="checkbox"/> QUALITY MONITORING SUITE Enregistrement et analyse <ul style="list-style-type: none"> • Enregistrement vocal : qu'a dit votre agent ? • Enregistrement de l'écran : qu'a fait votre agent ? • Score-carding : évaluation de votre personnel • Analyse automatique des conversations enregistrées
<small>Disponible pour tous les types de central téléphonique</small>		<small>Actuellement uniquement pour CISCO, ainsi que pour Avaya CS1000 et C20 Converged Softswitch de Genband</small>



Intéressant pour vous aussi ?

Et comment ! Cela peut en effet améliorer radicalement votre méthode de travail et permettre une accessibilité renforcée, mais aussi des contacts de meilleure qualité. Envie de savoir comment cela peut améliorer votre méthode de travail ?

Une démonstration gratuite ne peut qu'être bénéfique.

Une démonstration personnelle dans vos bureaux ?

Voxtron-Enghouse est à votre disposition. Nous nous faisons un plaisir de passer vous voir pour vous présenter nos nouveaux produits et fonctionnalités afin que vous puissiez vous faire une idée concrète des avantages pour votre centre de contact.



EN SAVOIR PLUS?

Maak snel een afspraak met uw vaste Voxtron-medewerker en ontdek zelf hoe u samen met Voxtron trends kan ombuigen in extra opportuniteiten.
Doe het vandaag nog !

Pour la Belgique et Les Pays-Bas :

Jan Vidts +32 475 34 55 55 - jan.vidts@voxtron.com

Voxtron
Hoogkamerstraat 304
B- 9140 Temse

T +32 3 760 40 20
F +32 3 760 40 21

www.voxtron.be
www.voxtron.nl
www.voxtron.com

COPYRIGHT

Tous les articles publiés dans notre cases et sur notre site sont protégés par le droit d'auteur. La reprise, même partielle, n'est permise que moyennant accord écrit préalable de Voxtron et en mentionnant Voxtron comme source ainsi qu'un lien vers www.voxtron.be et www.voxtron.nl



VOXTRON 

MEMBER OF

**Enhouse
Interactive**