

SKYPE FOR BUSINESS



4 questions que se posent
les responsables contact client

Skype for Business (SfB), qu'est-ce que c'est ?

SfB est une plate-forme de Microsoft qui combine toutes les communications de votre entreprise en une solution intégrée unique.

- › IM (Messagerie instantanée)
- › Voix et image (via le réseau de données)
- › Présence (vous obtenez immédiatement un aperçu de la présence de vos principaux interlocuteurs)
- › Envoi de fichiers
- › Conférence
- › Etc.

Vous connaissez probablement Skype. La possibilité de réaliser des appels gratuits, avec ou sans image, avait permis à l'outil de gagner rapidement de la popularité. Alors que Skype répond aux besoins des particuliers, des indépendants et des petites entreprises, Skype for Business s'adresse aux attentes spécifiques des grandes entreprises :

- › Réunions en ligne accueillant jusqu'à 250 personnes
- › Sécurité améliorée
- › Gestion des comptes des employés
- › Outil intégré dans les applications Office

L'application est disponible sur toutes les plates-formes et est donc accessible à tous (PC, ordinateurs portables, tablettes et smartphones).



Est-ce que Skype for Business va m'aider à atteindre mes objectifs au niveau du service clientèle ?



La seule question qui vous préoccupe vraiment

*Enhouse Interactive en est convaincu. Et ce, pour les **cinq raisons** suivantes.*

1. Une meilleure accessibilité

Vous êtes accessible pour plus de clients étant donné qu'ils peuvent vous joindre en utilisant le canal de leur choix : le téléphone classique, le smartphone tendance, la tablette, l'ordinateur portable ou le PC. Solliciter des informations, envoyer des données, signaler un problème ? Plus la peine de reporter les tâches à plus tard.

2. Une longueur d'avance par rapport à vos concurrents

Certains préfèrent appeler ? D'autres choisissent le courrier électronique. Et d'autres encore utilisent la messagerie instantanée depuis leur tablette ou leur smartphone. Si vous êtes accessible via tous ces canaux, cela vous donne des atouts vis-à-vis de vos contacts par rapport aux entreprises qui n'offrent pas cette possibilité.

3. Un avantage pour toutes les parties concernées

Enhouse Interactive a pensé dès le départ à aller plus loin : l'objectif est votre service clientèle. Il était évident que nous allions

intégrer Skype for Business avec VCC (Voxtron Communication Center). Pratique pour votre client, votre agent, le chef d'équipe, le centre de contacts et le responsable informatique.

4. Prêt pour un service exceptionnel

Grâce à l'intégration, vous pouvez compter sur les fonctionnalités auxquelles vous êtes habitué avec Voxtron Communication Center. Pensons par exemple au routage basé sur les compétences, le temps ou les agents, aux contacts SfB qui sont enregistrés dans l'historique des contacts, à l'intégration avec d'autres systèmes, etc. En bref : vous êtes prêt pour un service exceptionnel, quelle que soit la modalité choisie pour vous contacter.

5. Avec une sécurité opérationnelle maximale

C'est ici qu'interviennent les experts d'Enhouse Interactive Benelux-France. Nous sommes prêts pour fournir des conseils, pour la mise en œuvre et l'assistance. Afin que vous puissiez vous consacrer à votre client plutôt qu'à la technique.

Pourquoi choisir Skype for Business (SfB) ?

Plus de 70 % des parts du marché

Selon une enquête réalisée en 2016 par Computer Profile, Microsoft avec Skype for Business possède une part de marché de plus de 70 % sur le marché belge des UC (Communications unifiées). Grâce à ses mises à jour régulières, SfB s'est converti en une solution performante et fiable pour les entreprises.

Fonctionnalités standards intéressantes

Avec Skype for Business, vous créez en un clin d'oeil votre centre de contacts multimédia. Vos clients peuvent téléphoner, utiliser la messagerie instantanée et faire des appels vidéo. Et ce avec leur smartphone, leur tablette, leur ordinateur portable ou leur PC. Et grâce à la fonctionnalité de partage d'écran, vous pouvez facilement afficher, expliquer et commenter des photos, des dessins ou des logiciels.

Commutation entre les canaux

Vous souhaitez commencer une conversation sur la messagerie instantanée ? Parfait. Avec le self-service, vous pouvez peut-être traiter intégralement la demande d'information. Si cela n'est pas possible, vous pouvez facilement passer à l'appel téléphonique ou à la conférence vidéo après avoir été connecté à un agent.

Skype for Business peut être facilement configuré

Enghouse Interactive sait que l'expérience client est de plus en plus importante pour capter et retenir les clients. Dans Skype for Business, par exemple, il est possible de relier la fonction de messagerie instantanée au self-service. Concrètement ? Quand le chatbot reconnaît certains termes, il envoie automatiquement des questions ou des informations sans intervention d'un quelconque agent. Ces mêmes termes peuvent aussi être utilisés pour mettre le client en relation avec l'agent approprié. Autrement dit : avec Enghouse Interactive, Skype for Business est encore plus facile à utiliser et ses processus sont encore plus conviviaux.

L'expérience Enghouse Interactive

Enghouse a eu vite fait de sauter sur le train de SfB. Nous avons bâti une expertise qui nous permet d'analyser avec vous, en toute transparence, les possibilités et les opportunités de Skype for Business pour votre environnement spécifique.

L'accessibilité

Skype for Business est l'outil que vous installez à côté de votre entreprise. Vos contacts peuvent avoir leur propre environnement Skype for Business ou même utiliser l'application Skype gratuite pour entrer en contact avec vous. Environ 300 millions de clients utilisent ce logiciel à travers le monde. En septembre 2017, Microsoft a lancé la dernière version avec des fonctionnalités supplémentaires.

Installation indépendante ou intégrée ?

Sans aucun doute, vous avez déjà expérimenté Skype for Business ? Les centres de contacts des clients jouissent d'une véritable valeur ajoutée si vous intégrez l'outil dans votre Voxtron Communication Center.

Un routage plus efficace

Nous intégrons les appels entrants via SfB dans votre routage basé sur les compétences. Cela permet de tenir compte des connaissances, des compétences et de la charge de vos employés, mais aussi du temps d'attente de vos clients, de telle sorte qu'ils puissent jouir d'une assistance optimale et que vos employés puissent aussi offrir un service optimal.

Enregistré dans l'historique des interactions

Dans Voxtron Communication Center, tous les contacts laissent des traces. Même les appels réalisés via Skype for Business. Un agent va travailler sur le même dossier le jour suivant ? Il ou elle est informé(e) immédiatement. Et votre client ne devra donc pas répéter à nouveau son récit.

Ça marche aussi avec analytics ?

Pour le coaching des employés ou l'analyse de votre service clientèle en général, les données sont de plus en plus importantes. Grâce à l'intégration, vous utilisez également les contacts via FfB pour des choix quotidiens ou stratégiques.

Et l'avenir ?

Des informations apparaissent régulièrement dans la presse annonçant que Teams va passer à Skype for Business. Nous suivons de près cette évolution et nous continuerons à apporter des fonctions comparables pour la plateforme UC de Microsoft, également après la transition vers Teams.

Informations complémentaires

»» COORDONNÉES

ENGHOUSE INTERACTIVE
Hoogkamerstraat 304 - B-9140 Temse

T +32 3 760 40 20

F +32 3 760 40 21

www.enghouseinteractive.be

www.enghouseinteractive.fr

