

Du centre de contact au centre de profit, la qualité du service doit être continue.

De nos jours, chaque interaction avec le client est cruciale. Un seul contact décevant peut suffire à pousser vos clients vers la concurrence. À chaque interaction, les solutions de centre d'appels Cisco permettent à votre entreprise d'offrir des expériences exceptionnelles et proactives qui contribuent à la fidélisation de vos clients et à la rétention de vos agents.

Voyons à quoi ressemble le service à la clientèle avec les solutions Cisco :



Voici votre client, Bruno. Il vient de recevoir une terrible nouvelle.

COMPAGNIE AÉRIENNE

À l'instant

Alerte

Votre vol a été annulé. Cliquez ici pour trouver un nouveau vol.

C'est un moment charnière : vous pouvez soit perdre le client, soit résoudre son problème et le fidéliser à vie.

Bruno clique sur le lien qui le renvoie vers l'application de la compagnie aérienne sur son smartphone. Il est immédiatement accueilli par l'Assistant virtuel Cisco.

Bruno, je regrette que votre vol ait été annulé. Nous allons régler cela. Laissez-moi quelques instants pour voir ce que nous pouvons faire. En attendant, voici d'autres vols qui pourraient vous intéresser.

Bruno reçoit une aide immédiate.

Il ne réalise pas que l'assistant virtuel est en fait un bot offrant des fonctionnalités accessibles en libre-service. Ce bot est capable de répondre à des requêtes simples et spécifiques et de partager des informations basiques.



Du bot à l'agent du centre d'appels

Alors qu'il comprend qu'il pourrait être utile à Bruno de bénéficier d'une interaction plus personnelle avec un agent, le bot fait rapidement remonter le dossier à Annie. En quelques secondes, Bruno passe d'un libre-service à un service assisté sans même sans rendre compte.

Bruno Martin

Origine Canada

Membre depuis 2013

Le tableau de bord d'Annie affiche immédiatement le profil client de Bruno et les informations sur les vols, qui indiquent que Bruno est un client à haut risque.



Chat entrant

Annie reçoit un message sur le chat avec l'historique complet de la conversation. Elle peut donc agir immédiatement grâce aux détails contextuels dont elle a besoin.

Annie peut répondre rapidement aux questions qu'il a déjà posées, fournir une explication pour le vol annulé et formuler des recommandations spécifiques.

Cisco Answers

Pendant qu'Annie communique avec Bruno, le système d'intelligence artificielle **Cisco Answers** écoute la conversation et suggère des solutions. Cisco Answers indique à Annie d'autres possibilités de vol.



Cisco Webex Teams

Annie peut réserver rapidement un nouveau vol pour Bruno, qui le fait rentrer à la maison encore plus tôt. Pendant ce temps, elle contacte un collègue dans un autre département via **Cisco Webex Teams** pour confirmer qu'elle peut surclasser Bruno en classe affaires. Pas une seule fois elle n'a besoin de quitter son tableau de bord.



Informations instantanées

Pendant que Bruno et Annie discutait, Cisco Answers observait et surveillait leurs interactions dans le but d'améliorer les futures interactions impliquant des agents comme Annie. Avec les données recueillies, Bruno bénéficiera d'une expérience encore plus fluide la prochaine fois.



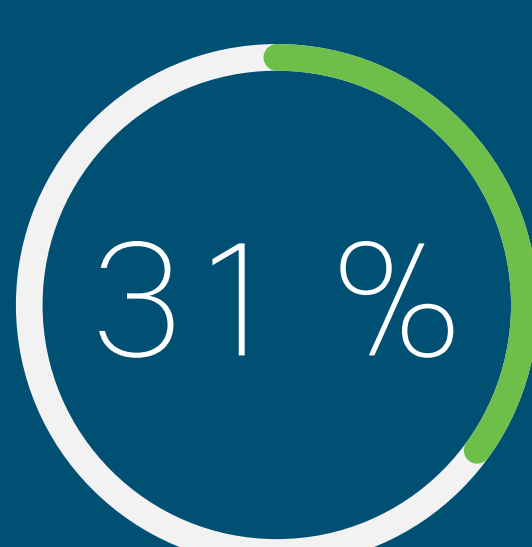
La crise a été évitée.

En quelques minutes, Bruno est passé du stade de la panique à celui de client satisfait. L'instant d'après, il est assis confortablement dans l'avion et utilise le Wi-Fi gratuit pour s'inscrire au programme de fidélité de sa nouvelle compagnie aérienne préférée.

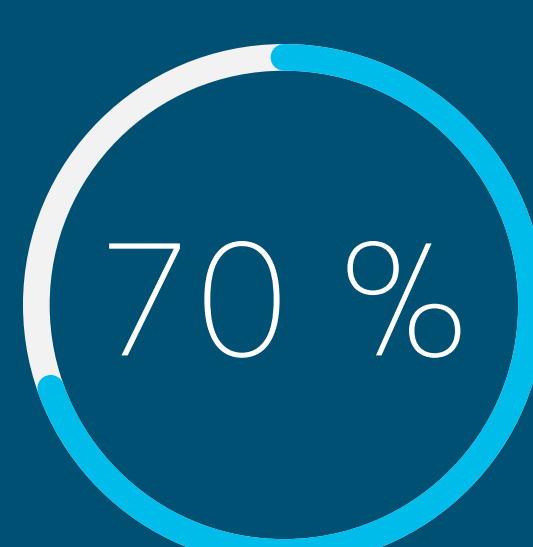
Le saviez-vous ?



Les agents des centres de contact passent 17 % de leur temps à rechercher les informations dont ils ont besoin pour faire leur travail.¹



Les entreprises qui intègrent les communications unifiées aux technologies de leur centre de contact constatent une augmentation de 31 % de la productivité des agents.¹



Les entreprises utilisant des assistants virtuels optimisés par l'intelligence artificielle pour leur service client enregistrent jusqu'à 70 % de questions en moins par téléphone, par chat et par e-mail.²

Lorsque les agents sont en mesure de fournir des expériences client proactives et positives, le centre de contact devient un acteur clé dans la croissance de l'entreprise. Les solutions pour centres d'appels Cisco présentent de nombreux avantages indéniables pour votre société :

Satisfaction des clients

Anticipez les besoins des clients et mettez-les en contact avec les agents les plus aptes à fournir une assistance de qualité.

Fidélisation des clients

Anticipez quels clients sont à risque et mettez-les en contact avec les agents les plus aptes à fidéliser la clientèle.

Pertinence des informations contextuelles

Bénéficiez d'une assistance contextuelle en temps réel pour vos interactions avec les clients grâce à Cisco Answers.

Productivité des agents

Dotez les agents des outils, des ressources et des historiques client nécessaires pour faciliter leur tâche.

Rétention des agents

Les agents restent impliqués, apprennent de chaque expérience et se perfectionnent à chaque interaction.

Résolution au premier contact

Les agents ont accès quand ils le souhaitent à des informations contextuelles clés et à des experts.

Réduction des coûts

Migrez votre infrastructure de centre de contact vers le cloud pour réduire le TCO.

Efficacité opérationnelle

Équilibrez les charges d'appel entre les sites, les équipes et les agents, indépendamment de leur situation géographique.

Pourquoi choisir Cisco ?

Que ce soit dans le cloud, sur site ou une combinaison des deux, seul Cisco fournit une solution complète alliant l'analytique, l'intelligence artificielle et la collaboration en équipe pour aider les centres de contact à créer des expériences client personnalisées. Cisco est leader dans le Magic Quadrant de Gartner depuis sept ans. Par ailleurs, nous équipons plus de 30 000 clients dans des centres de contact et plus de 3,5 millions d'agents dans le monde entier.

En savoir plus

1. Break Down Organizational Silos with Enterprise Communications, Aberdeen, 2019.

2. « Gartner Says 25 Percent of Customer Service Operations Will Use Virtual Customer Assistants by 2020 », Gartner, février 2018