

Plate-forme Papyrus

Solution de Centre de Contact et Service Client

Omnicanal – Cohérence entre Canaux de Communication



Chaque interaction compte

La solution Papyrus omnicanal unifie les canaux de communication, les moyens de contact avec les clients, les événements, les données et les processus et optimise l'expérience client à travers les différents canaux à toutes les étapes du processus.

- Une seule plateforme pour le Service Client que ce soit par écrit ou au téléphone
- Fiabilité absolue dans le routage et la gestion des réponses en temps réel ou quasi-instantanée
- Intégration facile avec les multiples systèmes impliqués dans la prestation des services
- Interface utilisateur intuitive avec une vue à 360 degrés du client sans AUCUN BASCULEMENT entre différents systèmes
- Traitement intuitif assisté par l'Intelligence Artificielle avec guidage / intégration rapide de nouveaux employés
- Transparence - traçabilité, surveillance SLA, reporting

Les solutions de Contact et de Centre de Service Client doivent aller au-delà des canaux de communication isolés - site web d'entreprise, E-mail, mobile, social, chat, etc. - et rendre l'information client transparente, à la disposition des employés et des systèmes, pour une efficacité accrue et une expérience client cohérente.

ROUTAGE-ACHEMINEMENT

La capture multicanal entièrement automatisée assistée par l'IA (Intelligence Artificielle) et l'affectation automatique basée sur des règles aux employés, systèmes et processus aide votre Centre de Service à comprendre rapidement les demandes, les affecter aux bonnes personnes et fournir la bonne réponse « en temps réel /délai très court »

Vous pouvez prendre en compte différents facteurs pour décider du routage et choisir librement quel modèle de routage est le mieux adapté - Routage centré sur l'agent, routage en fonction de la file d'attente, routage selon des préférences, routage selon le niveau de service, routage selon le contact, etc. Le système se connecte à votre système téléphonique et achemine le travail selon divers critères tels que les priorités, les compétences, la disponibilité, etc.

L'objectif est d'obtenir une résolution du premier coup, de trouver le meilleur agent pour le problème du client et utiliser les employés de la meilleure façon possible pour fournir un excellent service et réduire les coûts.

UN POSTE DE PILOTAGE UNIQUE

Travailler en contact direct avec un client exige de bien le connaître - c'est pourquoi le système fournit un historique complet des échanges avec les clients, l'accès aux données, aux documents et à toute forme de communication dans une seule interface utilisateur. Les agents travaillent de manière intuitive avec une vue à 360 degrés du client et peuvent accepter directement les demandes via les canaux synchrones (téléphone, appel vidéo) ainsi qu'asynchrones (email, lettre, etc.) dans un seul tableau de bord. Les interactions client en amont sont connectées au back-office et tous les échanges se font par l'intermédiaire de différents canaux : e-mail, téléphone, fax, site web, chat, SoM, etc. - mises à disposition sans délai. L'interface utilisateur peut être adaptée pour des besoins spécifiques de l'employé. Elle propose des fonctions de rappel et des modèles ainsi qu'une communication intégrée via le chat, web, wikis, blog et médias sociaux pour l'échange d'information et la collaboration autour de la demande du client.

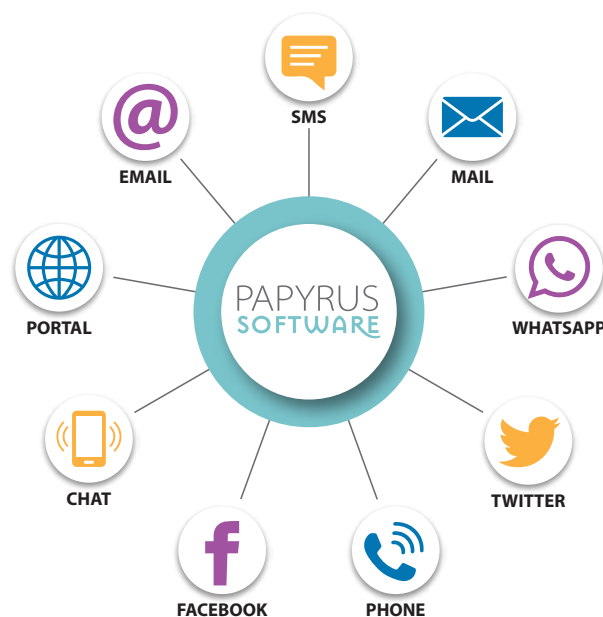
Les services à la clientèle, par écrit ou par téléphone, sont traités en conséquence dans une seule interface intuitive sans « commutation » entre différents systèmes ou canaux, ce qui se traduit par une augmentation significative du taux d'acceptation et de la vitesse de traitement, une augmentation du First Time Fix Rate (FTFR) et une réduction des coûts par demande.

INTEGRATION RAPIDE DES NOUVEAUX EMPLOYES

Chaque demande client est associée à un cas qui suit tous les interactions avec le client et récolte les informations tout au long du processus de traitement de la demande sur une certaine période. Papyrus utilise ici son BPM intégré et sa gestion adaptative des cas (ACM) avec l'automatisation et la gestion basée sur l'IA de chaque cas client dans la même solution.

Les processus s'adaptent à votre façon de travailler et vous permettent de modéliser, contrôler et optimiser le traitement en fonction de vos KPIs. Les demandes peuvent être automatiquement affectées, traitées et transmises, tandis que des assistants intuitifs guident les utilisateurs dans le traitement des processus généraux ou spécifiques. La technologie « User Trained Agent » (UTA) supportée par l'IA fournit une aide dans le processus de prise de décision avec des suggestions qui se sont avérées être la meilleure option dans des situations similaires.

Cela augmente l'efficacité de la prestation de services et facilite l'intégration rapide de nouveaux employés.



CONFORMITÉ ET ASSURANCE QUALITÉ

Le système fournit une surveillance et un monitoring étendus. La performance du service est surveillée en temps réel et peut être visualisée en quelques clics rapides, avec tous les indicateurs pertinents pour l'entreprise, affichés sous forme de graphiques, de diagrammes ou de tableaux de chiffres. Si un seuil est atteint, une demande peut être automatiquement redirigée, le superviseur en est alors informé et un processus d'escalade est exécuté. Le superviseur dispose à tout moment d'un aperçu de l'état d'avancement du traitement et du service responsable et peut intervenir si nécessaire.

INTÉGRATION FACILE

L'intégration avec tous les systèmes nécessaires à la prestation de services, tels que le CRM, la gestion des connaissances, l'archivage, etc. se fait par configuration, sans codage. L'intégration avec Cisco et d'autres systèmes téléphoniques permet d'accepter un appel ou de lancer des appels téléphoniques sortants d'un simple clic de souris directement depuis le cockpit central. L'e-mail, le chat et d'autres canaux, tels que le portail libre-service, sont entièrement intégrés et offrent un aperçu détaillé des interactions client. Il est possible de voir les informations de transaction pertinentes avec les processus et les cas clients ouverts, les communications entrantes et sortantes, le contenu des conversations et toutes les directives depuis la base de connaissances mise à disposition.

