




CAP  TEL

SONDAGES, ENQUÊTES OU MESURE DE SATISFACTION. COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

Industrie

Marketing

CHALLENGE

Solution

Nixxis Contact Suite

Région

Afrique de l'Est

Pays

Maurice

Il s'est avéré que le moyen le plus efficace pour obtenir des réponses du consommateur passe par le téléphone.

En effet, bien souvent les consommateurs passent à côté de bon nombre d'enquêtes ou de sondages. Or, ces mesures permettent aux entreprises de mieux connaître leur clientèle et leur marché. Un baromètre indispensable pour pouvoir adapter son positionnement et ses services aux attentes des clients.

L'entreprise Cap-tel, société d'enquête par téléphone basée à Maurice, s'est spécialisée dans les actions commerciales, le service client et le back office.

Un des grands avantages de cette pratique en dehors du taux de résolution et du prix, est le maintien d'une bonne relation client grâce au côté plus humain et personnalisé.

SOLUTION

L'ENJEU DE CAP-TEL : ACCÉLÉRER LA REMONTÉE DES FICHES

Avec son ancienne solution, Cap-tel faisait face à de très faibles taux d'exploitation de ses fiches clients. Or, les enquêtes par téléphone exigent plusieurs choses dont la rapidité et la fiabilité des appels téléphoniques ainsi qu'un suivi correct de l'historique client.

NIXXIS A PERMIS À CAP-TEL DE RASSEMBLER CES CONDITIONS :



APPELS ENTRANTS ET
SORTANTS



IDENTIFICATION DES
RÉCLAMATIONS



RÉSOLUTION DES
LITIGES



SUIVI DES COMPTES
CLIENTS



CONSERVATION ET
QUALIFICATION DES RELANCES



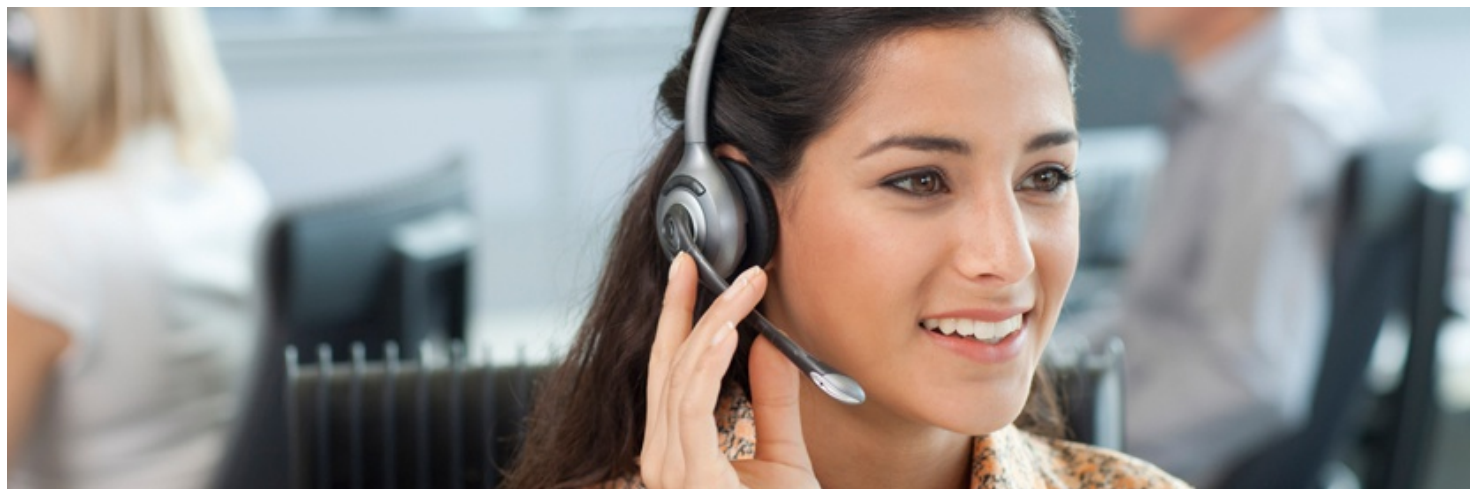
MISE À JOUR DE LA BASE
CLIENT



PROGRAMMATION DE
CALLBACKS

"Nous sommes rapidement passés de 20-25% de taux d'exploitation avec notre ancien logiciel, à 35 voire 40% avec la numérotation prédictive de Nixxis."

Christopher, Site Manager chez Cap Tel



RÉSULTAT

" L'installation de Nixxis Contact Suite a été très efficace et s'est faite à distance. Pour ce qui est de la formation, son exhaustivité et sa clarté ont permis aux agents et aux gestionnaires de rapidement s'adapter au système grâce à sa simplicité. Le système est intuitif, ce qui nous permet de faire les scripts nous-mêmes. De plus, le mode prédictif nous permet de calculer le temps moyen passé par chaque agent sur une fiche et d'anticiper la fiche suivante. Lorsque le téléopérateur est sur le point de finir sa conversation, le système appelle déjà le client suivant et prépare sa fiche historique. Dès lors, nous ne subissons plus de perte de temps due à la remontée des fiches comme nous avions avec notre solution précédente."

Christopher

"Le mode superviseur est complet. Il permet d'avoir une vision globale sur l'ensemble des activités. Il n'y a pas de réels problèmes sur le logiciel ; il est fonctionnel, simple, fiable et efficace."

Christopher

- La solution Nixxis a permis d'augmenter le taux d'exploitation des fiches jusqu'à 40%.
- Le nombre d'appels passés, par jour et par personne, a considérablement augmenté puisque les téléopérateurs ne subissent plus de lenteur dans la remontée des fiches.
- La solution Nixxis offre énormément de possibilités de paramétrage.
- NCS permet au superviseur d'avoir une vue globale.
- Le logiciel permet d'augmenter le nombre d'appels sans devoir augmenter proportionnellement le personnel.