



LA COMMUNAUTÉ DES PROFESSIONNELS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Mag n°26 | Octobre 2023

PALMES DE LA RELATION CLIENT



TECHNOLOGIE
Réinventer l'Expérience Client à l'ère de l'IA générative

STRATÉGIE/ ORGANISATION
Développer et engager notre communauté interne

PROSPECTIVE
Panorama des solutions de la Relation Client



Redonnez
à vos
clients
l'envie de
répondre !

Maximisez votre joignabilité malgré l'évolution de
la réglementation en vigueur

Ne soyez pas l'appel qui exaspère ! Optez pour une solution de gestion des interactions flexible et performante. Construisez des parcours clients intelligents et donnez le choix du canal et du moment le plus opportun.

Concentrez-vous sur l'Humain, nous nous occupons du reste !



Distribution des contacts
intelligente



Respect des nouvelles
dispositions législatives



Gestion voix, chat, emails,
réseaux sociaux...



Dialer prédictif le plus
puissant du marché

NIXXIS

Rendez-vous sur notre site nixxis.com

Nixxis redonne envie aux collaborateurs et aux clients !



Linda DELACROIX
Directrice France

Dans la relation client, la notion de personnalisation est centrale aussi bien côté collaborateur/conseiller que consommateur/client final. Avec sa solution, Nixxis concilie performance, fiabilité, efficacité et personnalisation au service d'interactions où l'humain retrouve toute sa place. Le point avec Linda Delacroix, Directrice France de Nixxis.

Nixxis propose une solution digitale qui optimise les interactions et la relation client. Pouvez-vous nous présenter votre solution et ses principales caractéristiques ?

Notre solution permet de gérer toutes les interactions avec les clients. Destinée aux services clients et aux équipes de télévente en interne comme externalisés, elle couvre tous les canaux entrants et sortants, traditionnels comme digitaux. Entièrement paramétrable, notre solution s'adapte aux besoins les plus exigeants et s'intègre facilement à tous les outils métiers utilisés par les conseillers (CRM tels que Salesforce, outils de ticketing, logiciels de commande...).

Cette interopérabilité permet un accès direct à toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de leurs tâches, au sein de la même interface. Notre solution a aussi été pensée pour être évolutive et suivre le développement et la croissance de nos clients.

Enfin, son mode de fonctionnement inédit permet de construire des campagnes multi-activités, limitant ainsi les extractions en base de données. En effet, un contact pourra être assigné à une activité selon des critères prédéfinis et ainsi être adressé à la bonne équipe au bon moment.

Dans un contexte où l'humain est au cœur des préoccupations, il est essentiel de repenser la relation client et de redonner envie à toutes les parties prenantes. Comment appréhendez-vous ce sujet chez Nixxis ?

La pandémie avec la généralisation du télétravail, suivi parfois d'un retour au bureau subi, a fortement impacté l'en-

gagement et la motivation en entreprise. Il est nécessaire aujourd'hui de redonner envie aux équipes. Pour cela, nous optimisons l'interface de notre outil pour la rendre encore plus ergonomique. Nixxis y contribue en proposant une interface logicielle ergonomique et user-friendly, accessible quel que soit le lieu de travail. Nous simplifions également la mission des agents en leur donnant la capacité d'apporter des réponses rapides et pertinentes, grâce à une vision client 360°.

Nous explorons aussi les perspectives offertes par l'IA pour automatiser les tâches récurrentes et chronophages, leur dégageant ainsi du temps pour apporter une véritable valeur ajoutée à leurs interlocuteurs.

Côté consommateur, nous optimisons notre solution pour renforcer son omnicanalité et leur redonner envie de répondre. Dans cette démarche, nous prenons en compte l'ensemble des contraintes réglementaires et les nouvelles lois, comme le décret fréquence horaire notamment.

Nous travaillons de ce fait sur la joignabilité des clients et des prospects en imaginant un parcours de bout-en-bout. Cela peut prendre diverses formes comme l'envoi d'un SMS en amont pour prévenir le client et préciser l'objet d'un appel, des politiques de relance et de rappel plus fines, personnalisées et mieux paramétrées... Avec nos partenaires, nous explorons différentes pistes pour proposer un parcours fluide et sans couture qui va redonner aux clients l'envie d'interagir avec les entreprises et les marques.

En parallèle, Nixxis poursuit son développement. Quels sont les sujets qui vous mobilisent dans ce cadre ?

J'ai repris la direction de Nixxis France en début d'année. Depuis, nous avons doublé nos effectifs sur le territoire. Nous travaillons aussi sur le renforcement de nos partenariats avec les intégrateurs et les distributeurs pour accélérer notre développement et gagner en visibilité sur le marché. En parallèle, nous poursuivons notre travail de R&D pour faire évoluer notre logiciel, développer sa capacité à s'intégrer avec des outils complémentaires et pouvoir à terme répondre à toutes les attentes en matière de pilotage de la relation client.

« Entièrement paramétrable, notre solution s'adapte aux besoins les plus exigeants et s'intègre facilement à tous les outils métiers utilisés par les conseillers. »