

Xperience

Dialoguez avec vos clients à l'aide d'une solution cloud complète pour centres de contact



Les centres de contact modernes font face à un marché compétitif qui exige qualité, souplesse et rapidité. Les entreprises sont tenues de satisfaire les besoins croissants d'un marché volatile avec un minimum d'investissement et des coûts fixes réduits. Xperience est une solution prête à l'emploi complète et fiable qui permet aux entreprises de relever les défis posés par leur service client et de résoudre facilement les problèmes émergents de leur activité.

Xperience, c'est quoi ?

Xperience est une solution fiable et flexible, facile à utiliser et à gérer, qui permet aux centres de contact de déployer une agilité commerciale accrue et d'offrir une excellente expérience client. Elle jouit d'une infrastructure réseau et de stockage de haute disponibilité et d'une maintenance système active 24 h/24 et 7 j/7 pour éviter toute interruption des opérations. Xperience est une solution modulaire complète qui évolue et s'adapte en fonction des besoins de chaque entreprise. Elle permet une croissance ou une diminution rapide des services sans que cela n'entraîne de difficultés budgétaires significatives.

Xperience unifie tous les points de contact de votre entreprise. De cette manière, le centre de contact peut fournir des prestations cohérentes à chaque client, quel que soit le canal de communication employé. Cette solution améliore considérablement l'expérience du client étant donné que son objectif principal est de dispenser le meilleur service possible.

Comment cette solution peut-elle améliorer mon activité ?

Xperience est une solution conçue pour les entreprises, qu'elles abritent un petit ou un grand centre de contact, mono ou multi site. Prête à l'emploi, elle est également personnalisable pour répondre à des besoins commerciaux spécifiques, ce qui se traduit par une importante économie de coûts. Xperience a été imaginé pour des opérations très diverses : campagnes de télémarketing et de recouvrement des créances, enquêtes de satisfaction et Service client. C'est une solution intégrale caractérisée, entre autres, par des fonctions multimédia de réception et d'émission, un routage intelligent et par compétences, une file d'attente unifiée pour tous les canaux de communication, etc. Elle intègre également un bandeau unifié pour que vos agents puissent offrir un service personnalisé et cohérent, ainsi qu'une application de gestion qui gère le centre de contact en générant des informations en temps réel. Tout ceci sans nécessité de matériel, de logiciel système ou de ressources informatiques supplémentaires et sans augmentation du CAPEX.

Que vous soyez une petite entreprise qui peut difficilement investir dans des modules essentiels tels que les ACD ou SVI ou une grande institution à la recherche d'une alternative raisonnable et fonctionnelle aux options en place sur votre site, Xperience favorise une intégration rapide des infrastructures de centre de contact tout en vous exemptant des coûts généralement associés aux infrastructures technologiques propriétaires et aux ressources informatiques.

POINTS FORTS



Solution modulaire et complète



Haute disponibilité évitant les arrêts de production



Adaptabilité et évolutivité en fonction des besoins de votre activité



Points de contact unifiés au sein de votre entreprise



Convient aux PME comme aux grandes entreprises



Solution pour centres de contact fiable et sécurisée

 **easyphone**

CARACTERISTIQUES

AVANTAGES



Évolutivité

- Possibilité d'adapter votre centre de contact en fonction de vos besoins spécifiques. Xperience offre suffisamment de souplesse pour vous permettre de vous adapter lorsque la situation l'exige et ainsi répondre rapidement aux besoins de votre entreprise.



Haute disponibilité

- Finis les plans complexes de reprise après sinistre. Xperience stocke et sauvegarde les données de votre entreprise sans risque et en toute sécurité.
- Même dans des situations extrêmes telles que les catastrophes naturelles, le système redémarre en un temps record et relance les opérations pour minimiser les temps d'arrêt et les pertes de productivité.



Agilité commerciale

- Permet aux entreprises de créer de nouveaux modules et de nouvelles propositions de valeur pour progresser sans devoir investir dans de nouveaux logiciels.
- Les mises à jour automatiques du logiciel permettent aux entreprises de se concentrer sur ce qu'elles ont de plus précieux : leurs clients.
- Le département informatique du centre de contact n'a plus à se soucier de la gestion de la solution, c'est Altitude qui s'en charge.



Sécurité

- La solution Xperience est soumise à des réglementations industrielles relatives au cloud très strictes telles que les normes de sécurité ISO ainsi qu'à des audits de sécurité réguliers.
- Altitude garantit la confidentialité totale des activités de ses clients. Dans le cas de fournisseurs externes travaillant avec des entreprises concurrentes, ils ont avec chacune d'elles des accès limités à leurs campagnes respectives.



Zéro CAPEX

- Un investissement initial (exempt de dépenses en capital) nul permet aux entreprises de démarrer et de conclure des projets sans déboursier le moindre centime.
- L'option de paiement à l'utilisation (pay as you go) ne requiert aucune dépense en capital. Le déploiement rapide de cette solution entraîne de faibles coûts de lancement et permet d'anticiper les frais opérationnels.



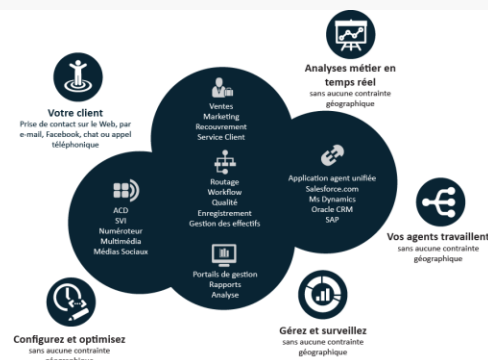
Modèle de paiement

- Xperience permet à tous types d'organisations, des PME aux grandes entreprises, de bénéficier de la meilleure technologie pour centres de contact.
- Tout le monde bénéficie des mêmes avantages : paiement à l'utilisation pour un centre de contact performant.



Travailler sans aucune contrainte géographique

- Les entreprises n'ont plus besoin de local technique pour y installer serveurs et autres outils.
- Les employés peuvent travailler n'importe où à condition de disposer d'une connexion Internet. Ceci permet aux entreprises de se développer rapidement.



Maintes fois primées, les solutions Altitude mettent à la disposition des entreprises du monde entier les outils nécessaires pour faciliter le dialogue avec les clients, respecter les lois, réduire les coûts d'exploitation et valoriser l'excellence des interactions avec la clientèle.

www.altitude.com
info@altitude.com

Bogotá • Bruxelles • Buenos Aires • Chicago • Dubai • Lisboa • Londres • Madrid • Manilla • Nova Déli • Cidade do México • Örebro • Paris • São Paulo • Toronto
 © Altitude Software. Tous droits réservés. Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Ces informations sont fournies en toute bonne foi mais nous ne sommes pas en mesure d'en garantir l'exactitude. Pour plus d'informations concernant la disponibilité de nos solutions, contactez votre représentant local.