

Renforcer la relation client

**Votre but est de transformer vos expériences client en relations rentables à long terme.
Notre objectif est de vous accompagner pour y parvenir.**

- Êtes-vous en mesure de conduire la stratégie d'entreprise en capitalisant sur l'intelligence client et d'affaires?
- Mettez-vous en profit les meilleures pratiques et processus afin de maximiser votre investissement en technologie?
- Êtes-vous en mesure de soutenir les fonctions essentielles telles que la gestion de la main-d'œuvre, la gestion de la qualité et la formation?
- Les agents de première ligne sont-ils aux prises avec des outils inefficaces, des mesures contradictoires et des attentes en matière de rendement ambiguës?
- Vos indicateurs reflètent-ils la *véritable* expérience client?
- Votre infrastructure actuelle peut-elle répondre à la complexité croissante et la charge de travail des interactions inter-canaux et multi-canaux?
- Pouvez-vous fournir une expérience client cohérente et uniforme à travers tous les canaux – téléphone, courriel, clavardage, SMS, web et médias sociaux?

Maximisez votre téléphonie et / ou l'investissement en logiciels Interactive Intelligence en répondant avec un **OUI!** retentissant à toutes les questions ci-dessus par le biais des services de conseil personnalisés de Quovim C3. Offrant une vaste gamme de services professionnels et de consultation, l'équipe experte de Quovim C3 peut assurer que votre centre de contact fonctionne efficacement, optimisant chaque interaction avec le client.

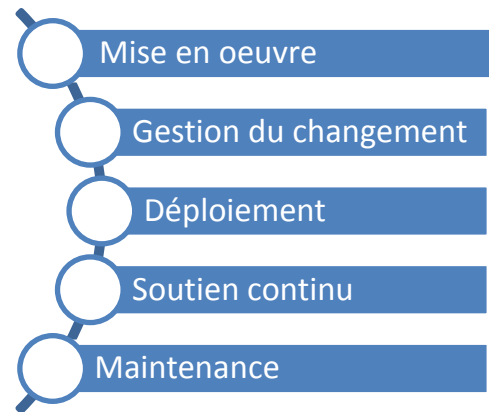
Choisissez parmi:



Services Quovim C3

1. Services Professionnels

Avec une vaste connaissance de l'industrie et une profonde compréhension des besoins de votre entreprise, Quovim C3 offre des solutions clé en main utilisant une approche bien définie par une méthodologie de travail éprouvée et conçue pour répondre à vos besoins d'affaires spécifiques. Que votre organisation nécessite une gamme complète de services ou une sélection personnalisée, Quovim C3 peut adapter un ensemble de services professionnels sur mesure qui peuvent améliorer votre résultat net.



Un partenaire Elite Interactive Intelligence, Quovim C3 est en mesure de mettre en œuvre avec succès les solutions de communication *Interactive Intelligence* pour *Centres Contact Client* avec un accompagnement personnalisé tout au long du projet:

- Réunion de lancement détaillée : une préparation complète de votre organisation et votre personnel à l'implantation de la solution *Interactive Intelligence* pour *Centres Contact*
- Une gestion de projet directe et proactive qui respecte le calendrier établi et est à la hauteur de vos attentes
- Organiser des séances de travail avec nos conseillers experts qui fournissent une préparation aux changements organisationnels, opérationnels, technologiques structurée tout en passant en revue la stratégie d'implantation pour assurer la transparence du service à la clientèle lors de la transition
- Une assurance qualité de tous les livrables
- Une formation sur mesure des modules mis en place afin que vos utilisateurs se familiarisent avec la nouvelle solution

Avec plus de 20 années combinées d'expertise, Quovim C3 est votre partenaire de confiance tout au long du processus de mise en œuvre.

Services gérés QuoView

Services Gérés QuoView est une solution de service complète qui vous permet de vous concentrer sur ce que vous faites le mieux - gérer votre entreprise. Nul besoin d'engager du personnel de soutien technique supplémentaire. Grâce à notre connaissance approfondie des solutions de téléphonie et de centre de contact, Quovim C3 peut gérer vos systèmes de centre de contact d'une main experte. Avec Services Gérés QuoView, vous bénéficiez d'un service personnalisé et d'un soutien 24/7.

Nos services comprennent:

- la gestion du système CIC
- la gestion du système de téléphonie
- la surveillance de système(s)
- la gestion des services personnalisée (point de contact, rapports, réunions ...)
- la gestion du changement
- le support technique

Services Quovim C3

2. Services conseils experts

La technologie de centre de contact est en place ... Votre personnel et vos agents sont prêts à servir les clients ... Alors, qu'est-ce qui manque? La technologie à elle seule n'améliorera pas vos opérations. Vous devez ajouter de la valeur à votre investissement technologique et fournir à votre personnel des outils et des processus qui entraîneront des nouvelles opportunités de vente et bâtiront des relations client fidèles.

Quovim C3 offre une vaste gamme de services stratégiques à valeur ajoutée spécifiquement adaptées à améliorer vos opérations de centre de contact afin que vous puissiez tirer plein profit de vos solutions. Avec l'assistance guidée de notre équipe d'experts, vos activités bénéficieront des meilleures pratiques de l'industrie et des améliorations de processus optimaux.

Tous les services de consultation Quovim C3 sont personnalisés pour répondre à vos besoins spécifiques, et comprennent ces **stratégies d'affaires et pratiques opérationnelles** clés:

Stratégie

- Accompagnement pour l'évaluation et l'intégration de logiciel de base de données client (CRM)
- Gestion de la performance
- Gestion de campagnes

Processus

- Intégration et amélioration des processus d'affaires
- Gestion et application du processus d'assurance qualité
- Gestion et planification des effectifs
- Revue opérationnelle / Audit opérationnel
- Revue technique / Audit technique
- Évaluation et gestion des dépenses en télécommunications
- Conformité avec la norme PCI-DSS

Technologie

- Optimisation des modules Interactive Intelligence
- Intégration, gestion et optimisation des interactions inter-canaux
- Conception des flux d'appels et libre-service
- Intégration, gestion et optimisation du logiciel Microsoft Lync

3. Formation continue sur mesure

Pour garantir une utilisation complète et correcte de votre nouvelle solution ou module(s) de centre de contact, Quovim C3 crée des sessions de formation personnalisées qui répondent à vos besoins spécifiques. Notre approche de formation détaillée vous permet d'approfondir les connaissances de vos agents de service à la clientèle et d'améliorer leur efficacité, ce qui se traduit finalement en une meilleure expérience client.

Services Quovim C3

Faisant appel aux meilleures pratiques, Quovim C3 offre de l'accompagnement et des solutions de formation de pointe qui comprennent:

Formation Personnalisée

- Expérience clientèle dans un environnement multicanaux
- Gestion et application du processus d'assurance qualité
- Gestion et planification des effectifs
- Gestion de la performance et tableau de bord
- Migration et mise à jour des versions

Évènements spéciaux

- Organisation de séminaires en interne personnalisés
- Développement d'étude de cas par des visites de centres de contact client
- Organisation de conférences de formation
- Démonstration des nouveaux produits des solutions ININ

À PROPOS DE QUOVIM C3

Quovim C3 offre des solutions complètes de centre de contact, de soutien et des services de consultation personnalisés qui permettent aux organisations d'optimiser les communications client. Un partenaire Elite Interactive Intelligence, Quovim C3 offre des solutions personnalisées et des conseils d'experts tout au long du processus de planification des affaires et de mise en œuvre. Les organisations avec des centres de contact, de distribution ou de service gagnent davantage de clarté dans leurs opérations, ce qui génère des économies de coûts et renforce leurs relations client.

Quovim C3 transforme vos interactions client en relations long terme rentables. Pour plus d'information, SVP visitez www.QuovimC3.com.

©2014 Quovim C3 Inc. Quovim C3 est une marque déposée de Quovim C3 Inc. Tout autre nom de produit ou d'entreprise est utilisé à des fins d'identification uniquement et peut être une marque de son propriétaire respectif. Tous droits réservés.