

Centres de Contacts

Beaucoup d'entreprises trouvent que la façon la plus efficace d'améliorer leur profitabilité et leur compétitivité est d'améliorer leur relation client. Un Centre de contacts performant permet en effet d'accroître la rétention client et d'augmenter la performance générale des entreprises. Cette organisation aide à piloter les coûts et à augmenter la satisfaction des collaborateurs internes. A travers l'Europe, NextiraOne dispose d'une expérience et de compétences inégalées dans le design, l'implémentation et l'exploitation des solutions qu'elle déploie chez ses clients. Ces solutions couvrent l'ensemble du marché, allant de la plus simple technologie orientée voix, aux centres de contacts complexes alliant multimédia, multicanaux et self service, selon les besoins divers.

Les centres de contacts les plus performants alignent la technologie la plus pertinente aux besoins et objectifs des entreprises qu'ils servent. Les équipes projet expérimentées de NextiraOne définissent, délivrent puis optimisent les solutions de relation client en accord avec les besoins exprimés, en utilisant les meilleures technologies du marché. Nous investissons continuellement dans la formation de nos équipes pour maintenir nos très fortes accréditations et compétences dans le but de mieux vous servir.

Intervenant dans 17 pays d'Europe, nous avons forgé et construit une expérience unique sur ce marché. Quelque soit votre localisation, nos spécialistes en centre de contacts peuvent faire appel à l'ensemble des compétences certifiées réparties, et choisissent pour vous les meilleurs intervenants pour gérer vos besoins particuliers. Quelque soit la taille et la complexité de votre organisation, les solutions de centre de contacts NextiraOne sont pensées pour vous assurer une relation client de qualité, au meilleur coût, et avec un retour sur investissement attractif.

Nous avons développé les meilleures pratiques de conseil, d'ingénierie, de gestion de projet, et de service d'exploitation pour assurer l'implémentation et le support de chacun de vos centres de contacts avec talent. C'est cette qualité d'approche globale et de conseil qui nous positionne comme le partenaire majeur le plus adapté à vos projets de centres de contacts.

Vos challenges opérationnels

Les clients de NextiraOne nous présentent généralement 3 enjeux dans leurs projets de centres de contacts :

1. La réduction et le pilotage des coûts
2. L'amélioration de la qualité de leur relation client
3. La flexibilité, la sécurité et la performance technique des solutions déployées

Les solutions qui conviennent à vos besoins

Nous déployons différents types de centres de contacts : des plus simples aux plus complexes techniquement, et de toute taille, de quelques agents à plusieurs milliers

Une approche éprouvée

NextiraOne a développé des outils et mis en place des process pour être sûr de proposer à ses clients les solutions adéquates, tant pour les solutions techniques que pour leur exploitation. Nous mettons à disposition de nos clients un outil flash qui leur permet de se situer en terme de maturité technologique, et d'effectuer donc les meilleurs choix.

La puissance de l'IP

NextiraOne dispose d'une expertise sans pareille des projets IP. En liant ce savoir faire aux technologies de centre de contacts, il vous permet de disposer des complémentarités les plus intéressantes pour implémenter des centres de contacts multimédias et multicanaux IP. Nous vous aidons donc à concrétiser toutes les promesses liées à IP