

TWS Alerter

→ Une fiche pop-up pour améliorer votre accueil client



TWS Alerter est l'outil indispensable de la relation client. Sur appel entrant ou sortant, il fournit instantanément les informations pertinentes sur le correspondant. Personnalisable, la fiche Alerter peut également être connectée avec les bases de données et applications métier de l'entreprise.

FONCTIONNALITÉS

Remontée de fiche standard :

- ▶ prénom, nom, société, téléphone, photo, ...

Boutons d'actions

- ▶ décrocher
- ▶ raccrocher
- ▶ dévier

Touches de raccourcis pour afficher les actions en cours sur l'appelant

Remontée de fiche personnalisable :

- ▶ insertion d'informations métier spécifiques
- ▶ modification du look (couleurs, logo...)
- ▶ paramétrage par utilisateur et par groupe d'utilisateurs

Intégration des applications métier :

- ▶ exécution automatique de logiciels avec passage de paramètres

BÉNÉFICES

Meilleure qualité de l'accueil client

Gains de productivité

Prise de décision

Communications intégrées avec les applications métier

Simplicité d'utilisation

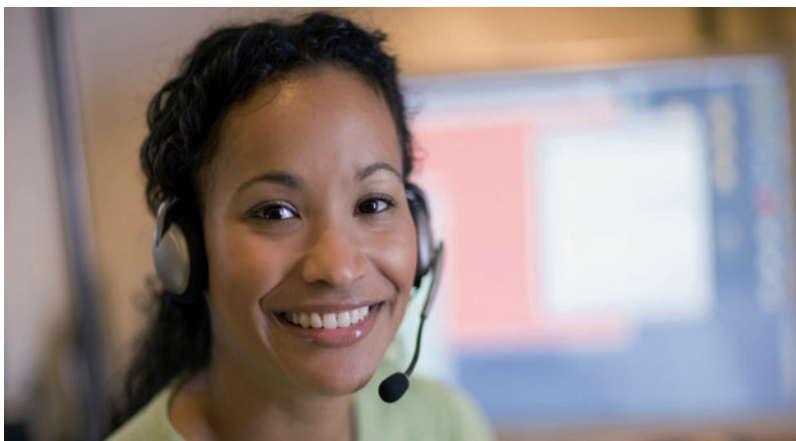
Évolutivité des process

ACTION / RÉACTION

⇒ *Mon téléphone sonne... Qui m'appelle ? Est-ce un client déjà référencé dans la base ? Est-ce un fournisseur ? Un partenaire ?*

Dès la première sonnerie et avant décrochage, TWS Alerter remonte un « pop up » avec les coordonnées de l'appelant. Vous disposez donc des informations en temps réel pour prendre immédiatement la décision de :

- ▶ décrocher et répondre,
- ▶ ne pas décrocher,
- ▶ dévier l'appel vers une boîte vocale ou un collaborateur.



Un accès instantané aux informations !

OPTIMISATION DES FLUX D'INFORMATION

Vous pouvez créer une fiche personnalisée avec insertion d'informations provenant de vos annuaires et de vos bases de données : photo, date de dernière commande, niveau d'encours dans la comptabilité... Vous pouvez également ouvrir directement la fiche client de votre application CRM.

Vous avez aussi accès à la fiche TWS du contact contenant le journal d'actions et d'événements (chat, SMS, mail).

Vous pouvez enfin utiliser TWS Alerter pour les appels sortants et suivre au mieux l'historique de vos contacts.



INTÉGRATION MULTI-ANNUAIRES

En standard, TWS Alerter affiche le nom, la société et le numéro de téléphone de votre correspondant (1).

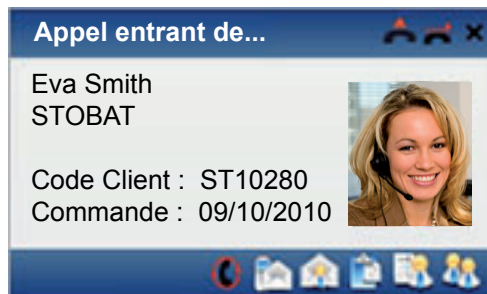
- ⇒ *Lors d'un appel entrant, j'adapte mon discours et je suis prêt pour personnaliser mon accueil téléphonique. Les informations liées à mon correspondant s'affichent en temps réel et il me suffit alors de cliquer dans sa fiche pour décrocher et le renseigner.*

REMONTÉE DE FICHE PERSONNALISABLE

La mise en forme et le contenu des fiches sont paramétrables : logo, taille des polices, couleurs, etc...

La fiche TWS Alerter peut être enrichie avec des données provenant de vos annuaires bureautiques (par exemple la photo de votre correspondant issue de votre dossier contact Exchange ou de votre annuaire intranet), ou avec des informations contenues dans vos bases métier telles que le contrat client extrait de la base d'abonnés.

TWS Alerter est complètement personnalisable en fonction du profil de l'utilisateur ou de groupe d'utilisateurs (Centre d'Appels, Service Clients, Service Achats, etc...). Il permet par exemple aux collaborateurs de la Comptabilité d'avoir accès à des informations différentes de celles de leurs collègues du support après-vente (montant de l'encours pour la comptabilité ; date du dernier appel pour le support après-vente).



Remontée de fiche lors d'un appel entrant

INTÉGRATION AVEC LES APPLICATIONS MÉTIER

D'un clic, vous ouvrez directement votre application métier (Microsoft Dynamics, Salesforce, Oracle CRM on Demand, Saleslogix, eDeal, Ventes Partner...), votre carnet d'adresses bureautique (Exchange, Notes) ou votre annuaire intranet.

TWS Alerter est capable de passer des paramètres à la plupart des applications métier tierces. Pour transmettre ces paramètres (généralement le nom, le numéro de téléphone ou le code client), sont utilisées des techniques standards telles que l'envoi d'URL, le lancement d'un exécutable, ou la requête vers une base de données de type SQL.

- ⇒ *En tant qu'Ingénieur Commercial, j'accède à une fiche Outlook ou un formulaire de suivi de prospects avec les affaires en cours.*
- ⇒ *En tant que Technicien Hotline, j'ouvre le suivi des dossiers ouverts pour ce correspondant.*

Vous gagnez ainsi un temps précieux dans la recherche et l'affichage des informations de votre correspondant. Vous vous concentrez sur les aspects les plus importants de votre métier : la qualité, l'efficacité, et la pertinence.

(1) si le contact est connu dans un des annuaires ou bases de données de l'entreprise : Active Directory, annuaire LDAP, dossiers contact Exchange/Outlook, Notes/Domino, annuaire IPBX, base de donnée joignable en SQL ou en ODBC.



L'outil indispensable de la relation client