

# JD EDWARDS ENTERPRISEONE BRANCH SCRIPTING



- Améliorez l'efficacité de votre centre d'appel
- Réduisez les coûts du support
- Simplifiez le diagnostic des demandes complexes

*Le support aux clients revient cher, chaque appel demande beaucoup de temps de traitement. Le client recherchant votre support devient un coût pour votre organisation. Si vous voulez réduire au minimum les coûts et maximiser votre relation avec le client, vous devez pouvoir répondre aux questions de votre clientèle et résoudre leurs problèmes aussi rapidement et efficacement que possible. Pour cela, vous devez pouvoir fournir à vos commerciaux l'information recherchée rapidement et ce, sans passer par une formation trop lourde.*

**Réduire les coûts.** Les scripts vous permettent de résoudre rapidement les demandes client. Avec le Branch Scripting de JD Edwards EnterpriseOne, vous pourrez créer les scripts qui permettront à vos commerciaux de répondre à la clientèle aussi rapidement que possible. Les scripts simplifient le diagnostic des problèmes complexes, ainsi, les commerciaux les moins expérimentés peuvent fournir le même niveau du service que ceux ayant plus d'expérience. Avec l'appui des scripts, vos commerciaux vont pouvoir résoudre les problèmes des clients par téléphone, ce qui réduit le nombre de fois où les spécialistes doivent être envoyés sur place. Le branch Scripting vous laisse également résoudre beaucoup plus que des problèmes. Vous pouvez créer les scripts qui aident vos commerciaux pendant qu'ils saisissent l'information, traitent les demandes client, ou en cours de vente. Quel que soit le type de script créé, le branch Scripting aidera votre organisation et normalisera, rassemblera l'information client, ce qui vous assure une plus grande exactitude et une uniformité des données.

**Créer des scripts efficaces avec facilité.** Le Branch Scripting vous permet de créer des scripts linéaires et conditionnels. Les scripts linéaires accompagnent vos commerciaux au travers d'un ensemble fixe de questions et cela, dans un ordre précis. Les scripts conditionnels emploient de la logique pour déterminer l'ordre des questions qui sera basé sur les réponses du client. Par exemple, lorsque le client répond à une question au sujet du modèle de produit, le script transfère alors le commercial sur les questions spécifiques à ce sujet. Cette technologie rend des scripts idéaux pour des situations où vos commerciaux travaillent sur des problèmes complexes. Ils peuvent poser les bonnes questions sans perdre de temps à recueillir de l'information inutile. En effet, lorsque l'on crée un script, l'outil permet de définir :

- Les questions qui devraient être posées
- Les réponses aux questions
- Les poids et les points associés (valorisation) pour les questions et les réponses pendant un appel.

Le système montre chaque question et calcule les points lorsque la réponse est fournie. Cette information est alors employée pour déterminer la prochaine question logique. En outre, les points calculés par le système peuvent être utilisés pour évaluer automatiquement l'importance des clients ou des problèmes qu'ils rencontrent de sorte qu'ils puissent être affectés à la file d'attente de la personne la plus appropriée. Le Branch Scripting rend facile le support des clients partout dans le monde. La solution vous permet de traduire vos scripts en différentes langues, ainsi, quand vos commerciaux utilisent un script, ils peuvent choisir la langue dans

laquelle ils veulent que le document paraisse. En fournissant à vos commerciaux plusieurs choix de langue, le Branch Scripting permet aux multilingues de fournir facilement le service à vos clients dans la langue de leur choix. La solution simplifie également la possibilité de soutenir les centres d'appel multiples, ou chacun peut employer une langue différente pour aider un ensemble unique de clients.

**S'assurer que les commerciaux puissent aider vos clients** avec le branch Scripting, vos commerciaux sont automatiquement amenés aux questions qu'ils doivent poser pour résoudre les problèmes du client, ils peuvent essayer d'"up-seller" ou de "cross-seller" des produits, qualifier les opportunités, ou de nouvelles possibilités de service. Comme ils suivent le script, l'information qu'ils entrent dans le système déclenche des questions complémentaires qui pourront être utilisées comme référence pour les nouvelles demandes. Selon l'information recueillie, les données peuvent être utilisées comme base marketing pour ajuster votre politique commerciale ou peuvent être attachées aux ordres d'entretien à l'usage des techniciens qui sont envoyés pour dépanner les problèmes avant même qu'ils arrivent sur le site du client. Le Branch Scripting vous laisse créer les scripts qui permettent à vos commerciaux de solutionner les problèmes que les clients ont. De plus, il est possible, en employant le Branch Scripting de rechercher les problèmes potentiels basés sur leur occurrence, les difficultés associées et de parcourir alors les scripts pour trouver une solution. Vos commerciaux peuvent ainsi fournir ces informations à vos clients par téléphone ou par email sans devoir faire participer un technicien plus cher en service.

#### **Fonctions Principales**

- Scripts linéaires
- Gestion multilingue
- Capture automatique des données
- Validation de script
- Scoring
- Affichage de script en sur impression
- Duplication et personnalisation de script

#### **Intégration de la solution avec**

- Centre d'Appel
- Gestion du Service Client
- Gestion Financière
- Gestion de la Supply Chain
- Conseiller de Solution "solution advisor"

Copyright 2005 Oracle. All Rights Reserved.

This document is provided for information purposes only, and the contents hereof are subject to change without notice. This document is not warranted to be error-free, nor is it subject to any other warranties or conditions, whether expressed orally or implied in law, including implied warranties and conditions of merchantability or fitness for a particular purpose. We specifically disclaim any liability with respect to this document, and no contractual obligations are formed either directly or indirectly by this document. This document may not be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, for any purpose, without our prior written permission.

Oracle, JD Edwards, and PeopleSoft are registered trademarks of Oracle Corporation and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners.