

JD EDWARDS ENTERPRISEONE

Multichannel Interaction Manager

Gestion des Contacts Multi-Canaux

ORACLE

JD EDWARDS ENTERPRISEONE

Améliorez le service grâce à une gestion intégrée des canaux.

Rendez le centre de contact plus efficace et plus rentable.

Augmentez les opportunités de vente de produits connexes et de niveau supérieur.

Gestion des relations avec les partenaires

Vous souvenez-vous du temps où un centre d'appel n'était justement que cela – un centre d'appel ? Où il n'y avait que des appels téléphoniques ? Tout était plus simple. Aujourd'hui, il faut arriver à gérer toutes sortes d'interactions : téléphone, fax, email, discussions Web et collaboration Web. Quelle que soit la façon dont ils vous joignent, vos clients attendent une réponse uniforme.

Le centre d'appel est non seulement devenu presque d'un jour à l'autre un centre de « contact », mais aussi un élément clé de la stratégie de relation avec le client. Par exemple, si un client appelle et fait référence à un email envoyé la veille, il faut que l'agent technique ait instantanément accès à cet email.

Les clients ne veulent pas se répéter. Ils veulent reprendre là où ils en sont restés la dernière fois qu'ils vous ont contacté – quel que soit le mode d'accès qu'ils ont utilisé. Une bonne gestion du centre de contact peut rapidement amener des résultats tangibles. L'augmentation de la productivité et l'efficacité des processus entraînent une réduction des coûts. Un contact agréable pour les clients permet de conserver plus facilement ces derniers et donc, éventuellement, d'accroître les ventes. Un centre de contact efficace peut soutenir des initiatives client stratégiques du marketing, des ventes et du service – des programmes de fidélisation ou de segmentation intelligente des clients, régie par la valeur, par exemple.

Opportunité cachée

Un centre de contact de haut niveau transforme un mal nécessaire en opportunité – l'opportunité d'un impact positif tangible sur le résultat final de votre entreprise. La mise en place et l'exploitation de canaux moins onéreux tels que le self-service et le serveur vocal interactif permettent à vos agents de servir personnellement (et plus efficacement) un plus grand nombre de clients via des canaux tels que la voix, le fax, l'email et la collaboration Web.

Gestion intégrée des interactions client

En recueillant les divers types d'interaction au moment où ils surviennent dans votre organisation, JD Edwards EnterpriseOne Multichannel Interaction Manager devient rapidement le fondement du fonctionnement de votre centre de contact. Il s'agit d'une solution complète de gestion des interactions qui s'ajoute aux applications logicielles JD Edwards EnterpriseOne CRM d'Oracle telles que Sales Support, Integrated Field Service, Marketing et Partner Relationship Management.

Exploitant la mine d'informations client disponibles dans les applications EnterpriseOne CRM et Supply Chain Management – et dans d'autres banques de données disparates – Multichannel Interaction Manager attribue intelligemment des

priorités aux interactions et les achemine vers l'agent le plus qualifié. Les clients obtiennent une solution dès le premier appel et sont régulièrement satisfaits du traitement qu'ils reçoivent.

Dans le même temps, votre organisation dispose de données opérationnelles et client détaillées qui permettent d'améliorer les ventes, le marketing et le service – et rendent le fonctionnement du centre de contact plus efficace et plus rentable.

Qu'il s'agisse de gestion de réponses par email, de collaboration Web, de fax ou de téléphone, Multichannel Interaction Manager peut gérer efficacement les interactions de tout le centre de contact. Associé à l'application PeopleSoft EnterpriseOne Support, Multichannel Interaction Manager vous donne la possibilité de gérer les interactions avec vos clients d'une façon qui les incite à revenir.

Conservation des clients au plus bas coût

Grâce au produit JD Edwards Multichannel Interaction Manager d'Oracle, vous aidez vos clients à communiquer avec vous à tout moment par le moyen qui leur convient le mieux. On a constaté qu'une expérience positive avec le centre de contact avait un impact significatif sur l'envie qu'avaient les clients de continuer à acheter auprès d'une société. Transformer les interactions courantes avec les clients en expériences positives de ventes, marketing et services peut avoir des conséquences mesurables sur le chiffre d'affaires de votre société en vous aidant à conserver vos meilleurs clients. Multichannel Interaction Manager vous permet de gérer efficacement le centre de contact afin que l'expérience soit positive pour le client au meilleur coût pour vous.

Un partenaire stratégique pour vos besoins à long terme

Une solution n'est bonne que dans la mesure où la société qui la propose l'est. C'est pourquoi nous tenons à apporter innovation, qualité supérieure et satisfaction du client. Notre objectif est de vous aider à relever les principaux défis commerciaux qui se présentent à vous. Nous le faisons en nous consacrant à l'amélioration permanente de nos solutions, non seulement par la recherche et le développement logiciels mais aussi grâce à des services supérieurs de conseil, de formation et de support. En tant que partenaire à long terme de votre entreprise, nous collaborons avec vous pour que nos solutions évoluent en même temps que votre activité – faisant de votre investissement technologique un actif dont la valeur s'accroît avec le temps.

Principales caractéristiques/fonctionnalités

- File d'attente universelle
- Distributeur automatique d'appels (ACD)
- Distributeur intelligent d'appels (ICD)
- Acheminement sur la base des compétences
- Acheminement régi par les données
- Serveur vocal interactif programmable
- Gestion de messagerie vocale
- Gestion des appels abandonnés
- Voix sortante
- Voix entrante
- Fax sortant
- Fax entrant
- Email entrant
- Email sortant

- Email : accusé de réception automatique
- Email : réponse automatique
- Email : réponse suggérée
- Demandes Web
- Discussions Web
- Collaboration Web
- Bibliothèque de réponses
- Historique et transcription en ligne des interactions (multicanal)
- Gestion de file d'attente superviseur en temps réel
- Reporting en ligne des interactions client
- Générateur graphique de flux d'interaction
- Prise en charge des environnements PBX et IP-PBX
- Mesure des pairs en temps réel, agent-à-agent
- Mesure des pairs en temps réel, groupe-à-groupe

Intégration de la solution

- Marketing
- Sales
- Support
- Integrated Field Service

Copyright 2004, 2005 Oracle. Tous droits réservés.

Le présent document est uniquement fourni à titre informatif, et les informations qu'il contient peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Oracle Corporation ne garantit pas que ce document est exempt d'erreurs, ni qu'il est sujet à des garanties ou conditions, qu'elles soient exprimées oralement ou impliquées par la législation, y compris à des garanties et conditions de commercialisation ou d'adaptation à un but particulier. Oracle Corporation se dégage expressément de toute responsabilité afférente à ce document et ce dernier n'entraîne aucune obligation contractuelle, que ce soit directement ou indirectement. Toute reproduction ou transmission de ce document, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit, quel qu'en soit l'usage, est interdite sans l'autorisation expresse d'Oracle Corporation.

Oracle, JD Edwards et PeopleSoft sont des marques déposées d'Oracle Corporation et/ou de ses filiales. Tout autre nom peut être une marque déposée de son propriétaire.