



CRC EXPERTISE

au service de votre centre de relation client



info@crcexpertise.fr



09 72 393 444



321 Route de Vannes
44800 Saint Herblain



CRC Connect : le lien entre téléphonie et logiciel de Relation Client

Permettez à vos clients d'être instantanément reconnus grâce à la remontée de fiches et contactez-les rapidement depuis votre logiciel métier grâce au couplage téléphonie-informatique.

CRC Connect : quels usages ?



Identification des clients ou prospects

Offrez la possibilité à chaque service de **faire remonter** à l'écran, **de manière automatique et instantanée, la fiche** du client ou du prospect appelant.



Couplage Téléphonie-Informatique

Entrez en **communication téléphonique** avec le client ou le prospect de votre choix **à partir de votre logiciel métier**. CRC Connect établit un lien entre votre système informatique et votre système téléphonique et **convertit la demande** d'appel en appel téléphonique.



Traçabilité des appels

Indiquez **automatiquement** à votre logiciel de facturation ou à votre logiciel de gestion des interactions clients, **la durée exacte des appels** et obtenez des **informations sur la date, l'heure, le numéro client, l'interlocuteur** au sein de votre entreprise, etc.



Statistiques

Vous souhaitez obtenir des **informations sur tous les appels** qu'un service reçoit ? CRC Connect fournit une liste des appels exploitables par tout logiciel de **Business Intelligence** ou par n'importe quel tableur.





CRC Connect : quels bénéfices ?



Facturation fiable et maximisée

Améliorez la **confiance** des clients vis-à-vis de votre entreprise grâce à la **saisie automatique** du temps de facturation et à l'**enregistrement** de la durée de conversation.

Évitez ainsi l'impact négatif sur l'image de votre société que pourraient avoir les erreurs de saisies manuelles et **soyez transparent** quant à la facturation de vos services.



Image de l'entreprise optimisée

Grâce à l'**identification automatique** de vos clients, **fidélisez-les**, améliorez la **qualité d'accueil** et ajoutez de la **valeur** à vos relations.

Ils apprécieront d'avoir été rapidement reconnus par leur interlocuteur.



Gain de temps

Trouver le bon numéro client, le composer et revenir sur votre logiciel vous prend trop de temps ?

Optimisez votre infrastructure téléphonique en l'intégrant le « **click to call** » à votre système informatique afin de **joindre automatiquement** vos clients **depuis votre logiciel métier**.



Rentabilité

Maximisez votre **ROI** grâce au **couplage téléphonie-informatique** et à la **remontée immédiate de la fiche client** dans votre logiciel métier.

Gagnez entre **10 à 30 secondes par appel**, sur tous vos appels, pour tous vos collaborateurs.

La durée des appels entrants s'en trouve **écourtée**, tandis que la planification des appels sortants est **optimisée**.



Pérennisation des infrastructures

Totalement compatible avec votre système de téléphonie ou vos logiciels métiers, CRC Connect vous permet de **maximiser les performances** de votre centre de contact tout en **conservant** vos infrastructures de communication existantes.





CRC Connect : comment ça marche ?

1. Compatibilité

■ Pour quels types d'applications métiers ?

ERP, CRM, Logiciel Comptable, Applications métiers spécifiques

■ Pour quels types de PABX/IPBX ?

Alcatel, Astra, Avaya, Cisco, Ericsson, Mitel, OVH, Keyyo et tous les autres !

Prérequis 2.

Pour utiliser CRC Connect, certains prérequis sont nécessaires. N'hésitez pas à nous contacter pour toute question que vous vous poseriez.

- Votre système de téléphonie doit être compatible avec une des technologies suivantes : TAPI (Devlink), CSTA, Full SIP ou Webservices. Sinon, contactez-nous.
- Appels à des Web services.
- Interrogation de votre ERP, CRM, logiciel comptable.
- Le couplage téléphonie informatique et la traçabilité des appels nécessitent une intégration au niveau de vos applications métiers.

3. Un besoin spécifique ?

Votre besoin est plus spécifique ? N'hésitez pas à nous contacter, confiez-nous votre projet, nous vérifierons la faisabilité et en évaluerons les coûts.

En complément : Routez efficacement vos appels avec **CRC Route**.





Découvrez nos autres services

S'appuyant sur une solide expertise de la **Gestion des Interactions Clients**, CRC Expertise vous accompagne dans la mise en œuvre de Centres de Contact Multicanal. En fournissant des **conseils sur mesure** et des **solutions logicielles adaptées** à vos besoins, CRC Expertise **garantit la bonne marche** de votre centre de contacts et **humanise votre relation** client digitale.

CRC Expertise vous offre la possibilité de **maximiser l'expérience clients** et de vous différencier par une **e-relation client nouvelle génération** tout en gagnant en productivité grâce à des solutions spécifiques et personnalisées de Gestion des Interactions Clients, d'intégration de CRM et de solutions métiers, de routage intelligent d'appels, de surveillance automatisée, d'identification des appels ou encore de Click to Call / Click to Chat/ Click to Video.

Editeur de ses propres solutions et partenaires des leaders sur le marché de la Gestion des Interactions Client, CRC Expertise a su gagner la confiance d'entreprises de tailles et secteurs variés, d'administrations ou d'opérateurs en télécommunications tels que : Amaguiz, Fortuneo Banque, Orange, Avaya, Neopost, Exacompta, Groupe Santiane, France Boissons, les Crous de Nantes, Rennes, Paris, Créteil ...

CRC Route

Dirigez vos clients automatiquement et immédiatement vers le meilleur interlocuteur possible.

Evitez-leur ainsi les temps d'attente et garantisiez-leur des **réponses précises et rapides** dès le premier contact.

CRC Conseil

Améliorez l'efficacité de votre Centre de Relation Client grâce à l'intégration de logiciel de **Gestion des Interactions Clients**, à la **mise à jour** de vos infrastructures, aux **conseils et à l'accompagnement** de vos projets spécifiques.

Speakylink

S'appuyant sur la technologie WebRTC, Speakylink est une solution de **communication en temps réel** qui s'intègre à votre Centre de Contact.

Améliorez l'expérience client et la qualité d'accueil grâce au **Click to Call, Click to Chat et Click to Vidéo**. Prenez le **contrôle de l'écran** client afin de mieux le conseiller et **partagez** toute sorte de documents.

CRC Alert

Anticipez les dysfonctionnements de votre logiciel de Gestion des Interactions Clients grâce à des **tests automatiques** effectués **chaque matin** avant la mise en route de votre centre de relation client et **tout au long de la journée**.

