



CRC Conseil : améliorez l'efficacité de votre Centre de Relation Client

Optimisez le traitement de vos flux de communication et améliorez l'efficacité de votre Centre de Contact 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.

CRC Conseil : quels usages ?



Réponse à un besoin spécifique

Grâce à sa connaissance approfondie des solutions et des partenaires possibles dans le domaine de la relation client, CRC Conseil apporte une **réponse spécifique** à votre besoin.



Pose d'un diagnostic

CRC Expertise analyse et effectue **un audit** des infrastructures existantes.



Conseil

Suite à son diagnostic, CRC Expertise vous fait part de **propositions d'évolution, imagine des solutions** avec vous, réalise une **étude de faisabilité**, vous conseille quant à la **rédaction d'appels d'offre** et aux réponses qui vous parviendront.



Proposition

CRC Expertise rédige **cahier des charges** et **appel d'offre** et effectue le **calcul du ROI** potentiel.



Accompagnement

CRC Expertise vous aide lors de la **création** et de la **planification** d'un projet (MOA) et/ou lors de sa **réalisation** (MOE). Bénéficiez ainsi d'un **accompagnement** au changement, d'une **assistance** au déploiement ainsi que d'un **suivi** des utilisateurs et de l'activité opérationnelle.





CRC Conseil : quels bénéfices ?



Expérience client maximisée

Améliorez la **qualité d'accueil** et ajoutez de la **valeur** aux relations que vous entretenez avec vos clients.



Gain de productivité

Diminuez le **turnover** et **augmentez la productivité** de vos agents d'accueil, conseillers ou gestionnaires, en **centralisant** l'ensemble des flux et en **les déchargeant** des tâches à faible valeur ajoutée.



Efficacité

Facilitez la **traçabilité** et traitez de manière **précise, rapide** et quel que soit le média utilisé, **100%** des interactions clients.



Image de l'entreprise optimisée

Modernisez votre image grâce à notre connaissance des **derniers outils et tendances du marché** ayant fait leur preuve.



Fidélisation

Garantissez un **niveau de service élevé** et améliorez la **qualité** de vos échanges afin de **fidélisez** vos clients.



Personnalisation

CRC Conseil vous fait bénéficier de ses **compétences approfondies** dans le domaine des centres de contact afin de **vous conseiller au mieux** et de choisir, avec vous, les solutions les plus **adaptées** à vos besoins.



Pérennisation des infrastructures

Optimisez le traitement des flux grâce à des **solutions totalement compatibles** avec vos infrastructures existantes.





CRC Conseil : quelques exemples

1. Assistance MOA

- Audit de l'existant (téléphone, Email, courrier), du fonctionnement du service client.
- Propositions d'améliorations et d'évolutions fonctionnelles / techniques par :
 - La mise en place d'un outil de **Gestion des Interactions Clients** en vue d'optimiser les performances du service client.
 - La refonte de la gestion des flux (téléphone, Email, courrier, back-office) au sein du service client.
- Accompagnement lors du transfert de compétences internes.
- Assistance à la rédaction du cahier des charges pour la Gestion des Interactions Clients.
- Spécifications fonctionnelles détaillées.

Assistance MOE 2.

- Audit de la solution de centre de contact en place (téléphone, email, back-office).
- Choix et accompagnement durant la mise en place d'un nouveau système télécom pour les fonctions administratives.
- Amélioration des processus existants entre le Système d'Informations et la Gestion des Interactions Clients.
- Choix de l'architecture technique.
- Mise en place et suivi de la solution de Centre de Contact.
- Étude et mise en place de rapports statistiques sur mesure.
- Étude et réalisation d'arborescences vocales (Serveur Vocal Interactif).
- Étude et mise en place d'interfaces entre la solution de Centre de Contact et les applications métiers.





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 Connect

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**.

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**.

