



CRC Route : personnalisez le routage de vos appels téléphoniques

Dirigez vos clients **automatiquement** et **immédiatement** vers le meilleur interlocuteur possible grâce à CRC Route, la solution de routage d'appels intelligent. Evitez leur ainsi les temps d'attente et garantisiez leur des réponses précises et rapides dès le premier contact.



Expérience client optimisée

Améliorez la **qualité d'accueil** et **l'image de votre entreprise** en assurant à vos clients des réponses **précises et rapides** dès le premier contact et en traitant **100%** de leurs appels. Augmentez la satisfaction client grâce à un moyen de contact simple et garantisiez un niveau de service **élevé et adapté**.



Réduction des coûts

Minimisez les transferts d'appels coûteux. Réduisez le coût et la durée de la communication. **Optimisez** votre taux de prise d'appels grâce à la **personnalisation** des modes de routage.



Gain de temps

Evitez les attentes et les redirections d'appels qui feront perdre du temps à vos clients et à vos conseillers. Donnez-leur la possibilité de **parler directement** avec la personne concernée.



Pérennisation des infrastructures

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





CRC Route : quels usages ?

Routage d'appels intelligent et personnalisé

Dirigez vos clients **automatiquement** et **immédiatement** vers le meilleur interlocuteur possible. Aiguillez vos appels entrants **selon des règles et des situations** que vous définirez grâce à l'intégration, ou non, de votre système de téléphonie à votre système d'information.

Numéro unique

Soyez joignables par vos client grâce à un **numéro unique** qui leur permettra d'**accéder directement** à l'interlocuteur de leur choix sans passer par le standard. Evitez ainsi les oublis de numéros directs et les redirections d'appels.

Une solution de routage adaptable à différentes situations :



En fonction de l'importance du client

Répondez en priorité à vos clients les plus importants grâce au **routage VIP**. Vos clients VIP disposent du même numéro d'appel que les autres clients mais ils seront **automatiquement identifiés** par CRC Route et dirigés vers des **postes prioritaires**. Avec ce numéro unique, évitez que les numéros d'appel VIP ne soient communiqués plus largement.



En fonction du contrat client

Votre centre de service ou de support ne sera accessible qu'aux clients dont le contrat est en **cours de validité**. Les appels issus des autres clients seront routés directement vers le service commercial.



En fonction du solde comptable

Les appels provenant de vos clients en **incident de paiement** sont automatiquement dirigés vers votre **service comptable, contentieux**, ou vers leur **commercial attitré** sans possibilité de solliciter directement votre centre de service.



En fonction des caractéristiques du client

Dirigez les appels en fonction de plages horaires, d'astreintes, de jours fériés, d'une situation d'urgence, etc.



En fonction du planning

Routez les appels en fonction de la **nature du client**, de son **numéro** de téléphone, de son **secteur géographique**, etc.





CRC Route : comment ça marche ?

1. Les prérequis

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

TAPI, Devlink, CSTA, Full SIP ou Webservices. Sinon, contactez-nous.

2. Les données métier

Où CRC Route se procure-t-il les données métiers nécessaires aux routages de vos appels ?

- Accès direct à vos bases de données
- Appels à des Web services
- Interrogation de votre ERP, CRM, logiciel comptable

3. Compatibilité

Pour quel type de PABX/IPBX ?

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

4. 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 : Affichez immédiatement la fiche client de votre application métier avec **CRC Connect**.





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 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**.

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**.

