



Speakylink : la relation client multicanale et multisupport en temps réel

Sans remise en cause de la solution de centre de contact actuelle

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

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 entre vous toute sorte de documents.

Speakylink : quels usages ?



Click to Vidéo / Chat

Communiquez en temps réel avec vos clients en utilisant le canal vidéo et chat. Instaurez une relation de confiance entre vous et répondez directement à leurs questions.



Click to Call

Communiquez en temps réel avec vos clients en utilisant le canal audio. L'internaute lance un appel à partir d'une page web et Speakylink le convertit en appel téléphonique standard vers votre entreprise tout en vous communiquant l'environnement Web de votre client



Rendez-vous virtuels

Proposez à votre client un rendez-vous avec un de vos conseillers grâce à un lien virtuel. Le client sera mis en relation avec son conseiller en cliquant sur ce lien le jour convenu et sera dirigé vers la page web adéquate.





Co-browsing

Grâce à ce nouveau canal de communication, prenez le contrôle de la session web client en temps réel et parallèlement à la conversation. Accompagnez efficacement l'internaute et guidez le suivant le contenu de la discussion.

Partage de documents

Conseillers et internautes peuvent se transmettre toute sorte de données en temps réel. Envoyez et recevez documents, URL, e-mail etc. ou partagez des vidéos publicitaires en cas d'attente afin de faire patienter vos internautes plus facilement qu'au téléphone.

Reporting

Suivez les performances de vos conseillers et enregistrez leur intervention dans le processus d'aide à la vente grâce à la mémorisation de l'identifiant de conversation.

Actions ciblées

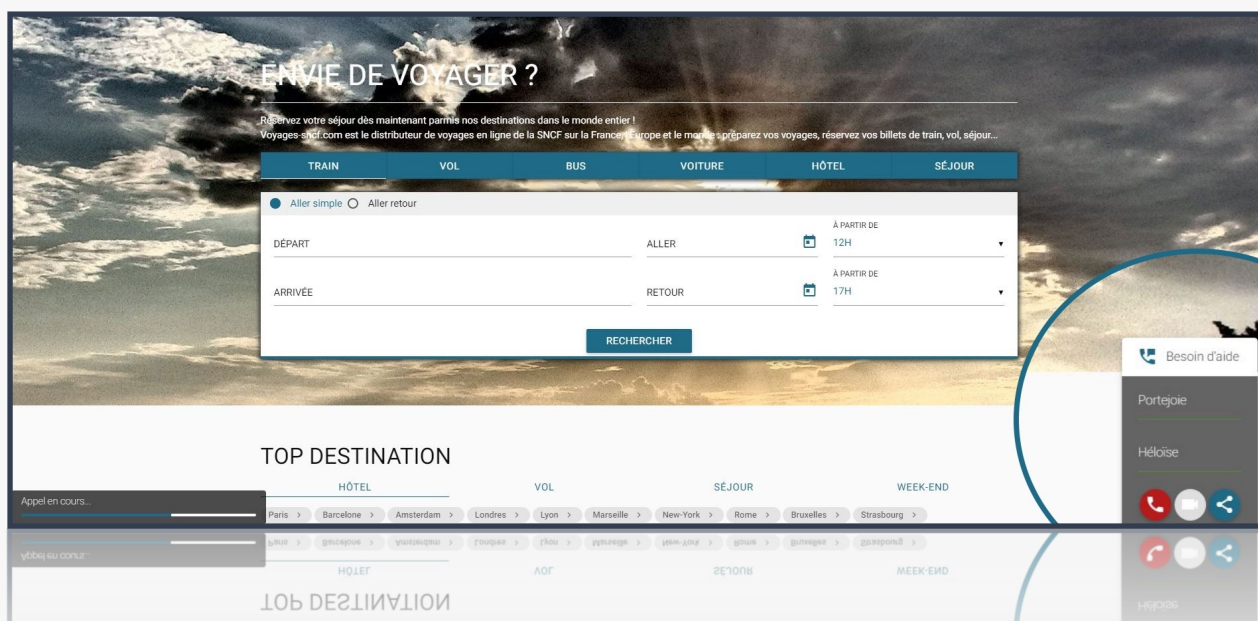
Speakylink identifie les différents canaux utilisés par les clients et vous permet de cibler vos actions de communication et vos partenaires. Proposez ainsi à votre client une communication audio WebRTC ou rappelez-le directement sur son téléphone.

Multi support / Multicanal

Offrez la possibilité à vos clients de vous contacter depuis le plus grand nombre d'équipements : PC, Smartphone, Tablette etc. et répondez-leur directement par téléphone, chat ou vidéo.

Sécurité

Conservez une totale maîtrise de votre site Web et transférez vos données en toute sécurité.





Speakylink : quels bénéfices ?



Expérience client personnalisée

Enrichissez et facilitez les interactions entre vos conseillers et vos clients. Personnalisez les réponses et les recommandations que vous leur apportez.



Pérennisation des infrastructures

Speakylink est totalement compatible et s'intègre à votre infrastructure de Centre de Contact en place quelle que soit sa marque ou sa génération.



Image de l'entreprise optimisée

Améliorez votre image de marque et adaptez-vous à une nouvelle génération d'internautes en intégrant une solution moderne et innovante.



Réduction des coûts

Ne prenez aucun risque en ne payant que les appels reçus et n'investissez dans aucun matériel ni aucune licence.



Qualité maximale

Diffusez des flux plus rapidement et offrez une qualité audio et vidéo optimisée selon l'équipement de l'internaute.



Instantanéité

Communiquez en temps réel par chat, canal audio ou vidéo afin de répondre au plus vite aux besoins de vos clients.



Conversion de leads

Plus agréable et gratuite pour l'internaute, la communication via le web facilite sa mobilité sur le site et sa disposition à l'achat. Évitez ainsi les abandons de commandes.



Gain de temps

Ne rappelez pas l'internaute, répondez directement par téléphone, chat ou vidéo et divisez par deux le nombre d'appels.





Speakylink : comment ça marche ?

1. Compatibilités

- Vous utilisez un logiciel de **Gestion des Interactions Clients** (Akio ©, Genesys ©, Interactive Intelligence ©, isi-com ©, Kiamo ©, Vocalcom ©, etc...) ?
Les flux Speakylink seront traités comme des flux téléphoniques standards par votre logiciel de Gestion des Interactions Clients, ils sont donc compatibles avec vos outils de statistiques et de supervision et peuvent être intégrés à votre stratégie de routage.
- Vous utilisez un **PABX** avec un ACD basique ?
Votre ACD distribuera les communications Speakylink comme n'importe quel appel, elles sont donc également compatibles avec vos outils de statistiques et de supervision.
- Affranchissez-vous des contraintes d'installation car Speakylink fonctionne sans logiciel ni plugin.
- Conservez votre infrastructure de téléphonie actuelle et dédiez-nous un numéro de téléphone si vous souhaitez recevoir des **statistiques dissociées** de votre centre de Gestion des Interactions Clients ou de votre PABX.
- Aucun matériel ni aucune licence à se procurer car les flux transitent par votre solution actuelle de traitement des appels téléphoniques.

Prérequis 2.

- Un logiciel de Gestion des Interactions Clients ou un simple ACD ou PABX
- Une couche CTI minimale permettant la lecture du numéro appelant
- Un lien haut débit si vous prévoyez de la vidéo
- L'insertion de fonctionnalités WEBRTC
- La compatibilité des navigateurs :
 - Chrome
 - Edge
 - Mozilla Firefox
 - Safari

