

## L'autre manière de gérer les activités d'un centre d'appels :

## Nixxis Contact Suite

Êtes-vous las de modifier votre manière de gérer vos affaires ou, pire, d'être obligé de rectifier en permanence vos objectifs commerciaux pour les adapter à l'outil informatique dont dispose votre centre d'appels ? Ne préféreriez-vous pas au contraire que l'outil s'adapte à vos besoins ?

Pour la première fois, une équipe de spécialistes s'est penchée sur les besoins des commerciaux, des chefs d'opérations, des superviseurs, des chefs d'équipe et des agents des centres de contacts. Avec comme pré-requis les besoins de ce public, Nous sommes repartis de zéro pour concevoir une solution correspondant à ce que les opérationnels et les commerciaux souhaitent: un outil facile à utiliser, qui les aide à atteindre leurs objectifs commerciaux et à conserver la maîtrise de leurs coûts. Cet outil suit le flux naturel des activités et des processus d'un centre d'appels. De par cette approche, la mise en place des différentes opérations ne ressemblera plus à une course d'obstacles.

La suite logicielle conçue par Nixxis répond à toutes les demandes liées à la gestion d'un centre d'appels/contacts moderne. Il s'agit d'une solution qui, grâce à l'utilisation virtuelle multi-canal, permet une gestion aisée et rapide des aspects opérationnels des centres de contacts. Les pertes de temps, occasionnées par des manipulations complexes et des besoins de consolidation de résultats, appartiennent désormais au passé. La solution fournit également des outils innovants, tels que les campagnes "en vagues multiples" ou la résolution des appels de "fin de fichier d'appels", qui permettent d'éviter les cauchemars bien connus des responsables de centres d'appels.

Nixxis, également consciente des coûts et de la perte de revenus engendrés par les temps d'arrêt, a conçu sa solution selon les derniers standards technologiques. Son environnement est entièrement basé sur la Voix sur IP et sur le standard SIP, dans la ligne de la technologie actuelle. Les exigences de sécurité et de contingence ont conduit notre équipe de développement à prendre des décisions quant aux plates-formes techniques à utiliser en relation avec les objectifs fonctionnels que nous avons énoncé.

Outre l'installation traditionnelle sur votre site, l'intégralité de la suite logicielle peut également être déployée en mode ASP. Cette formule démocratise l'accès à un système hautement sophistiqué géré de manière centralisée. Cette solution réduit le « Cost of ownership » tout en assurant au client un produit constamment à jour.

**Grâce à Nixxis Contact Suite vos moyens seront enfin à la hauteur de vos ambitions !**

## Les fonctionnalités de la solution NIXXIS Contact Suite

La solution Nixxis Contact Suite est une plate-forme virtuelle multi-canal destinée aux centres d'appels/contacts, offrant à l'agent l'ensemble des fonctionnalités requises de par son activité. En plus de sa dimension multimédia, Nixxis Contact Suite intègre de façon transparente les outils de scripting, les progiciels et les applications sur mesure.

**L'administrateur Nixxis** gère tous les paramètres du système, les différents aspects des ressources humaines et les opérations commerciales d'une manière conviviale, professionnelle et réactive. La gestion de ces paramètres a été réalisée en ne perdant jamais de vue l'aspect «orienté utilisateur».

*En plus des méthodes traditionnelles de distribution par groupe et par compétence, la plate-forme de distribution de Nixxis offre également une distribution basée sur la rentabilité du contact. Nixxis fournit des interfaces SVI standard et avancés.*

**Le dialler Nixxis** peut lancer des appels dans les modes suivants : Manuel, preview, progressif, power, power intelligent, prédictif, serveur Multi-canal interactif (vocal, email, sms...)

*Les campagnes commerciales se composent d'une série d'opérations d'entrée/sortie indépendantes du canal de communication.*

*Un workflow est établi entre les activités, les dépendances entre ces activités sont définies et le système permet la création de campagnes multi-vagues.*

**Le superviseur Nixxis** analyse les aspects quantitatifs et qualitatifs de vos opérations et contrôle tous les critères du niveau de service souhaité. Il définit et mesure en temps réel les objectifs commerciaux et les cibles.

**L'outil de rapportage** génère des aperçus historiques en mode « browser » qui peuvent être exportés dans tous les formats communément utilisés.

**L'enregistreur Nixxis** peut enregistrer en permanence, être mis en route par l'agent ou par le superviseur ou être déclenché par des actions système dictées par le script de l'agent.

## De 'solutions sur site' à des solutions délocalisées ASP

Outre une implémentation classique sur site, Nixxis propose également ses solutions en mode ASP. Cette option offre des solutions fiables, économiques et flexibles, permettant de maîtriser les dépenses opérationnelles.

En effet, la technologie évolue si rapidement que les sociétés peinent à en suivre le rythme et les solutions "on demand" deviennent un impératif. De fait, les sociétés préfèrent les solutions riches en fonctionnalités qui ne requièrent pas de gros investissements initiaux, qui peuvent être utilisées sur une base mensuelle et dont les risques sont beaucoup plus réduits.

Dans les métiers du centre d'appels/contacts, le besoin d'une nouvelle génération de solutions 'hébergées', dont l'utilisateur ne paye que le temps d'utilisation, croît rapidement.



## Pourquoi les clients cherchent-ils des alternatives aux systèmes basés sur site ?

### A cause de leur besoin à pouvoir suivre les évolutions

Une technologie utilisée pour un projet informatique peut être obsolète avant même d'être installée et, en outre, les solutions technologiques existantes n'ont souvent pas la flexibilité ni l'ouverture indispensables à l'intégration des nouveaux canaux de communication. De plus, il est impossible que les membres du département informatique demeurent ou deviennent des experts dans tous les domaines tout comme il serait onéreux d'embaucher sans cesse de nouveaux experts.

### A cause d'un besoin de flexibilité et de sécurité

La tendance en faveur du travail à domicile et des bureaux satellites répartis géographiquement repose sur la nécessité de trouver une réponse aux problèmes posés par la congestion croissante des grandes métropoles. Les entreprises ainsi que les pouvoirs publics seront amenés à privilégier le travail géographiquement distribué.

Cette approche réclame des outils de communication flexibles et fiables offrant le même niveau de sécurité et de contrôle, comme si le personnel travaillait sur un même site.

### Parce qu'ils veulent une disponibilité 24 heures sur 24

La mondialisation des entreprises requiert non seulement une gestion et des rapports centralisés, mais également un déploiement flexible et économique et un soutien des activités locales. Les services informatiques et le support y associé doivent donc être disponibles dans le monde entier, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### Des solutions sur mesure

Vous pensez que cette solution est trop sophistiquée pour vous ? Ou que vos besoins ne sont pas suffisamment importants ?

Nixxis vous propose une approche modulaire. En effet, nous avons développé une solution comprenant des packages simplifiés répondant néanmoins à tous les besoins d'un centre de contacts moderne.

**Voulez-vous gérer différemment les activités de votre centre d'appels ? Venez voir de quoi Nixxis est capable et discutons-en !**