

CRMDat@Viz

Suivi des Interactions Client



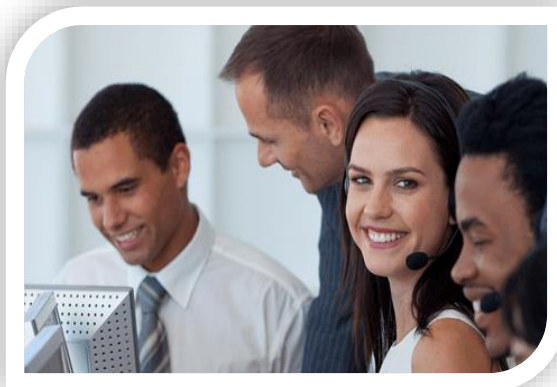
Contexte



Vos Clients



Vos Equipes CRM



Echange de données : Appels, Email, Chat, Réseaux Sociaux...

Vos Managers



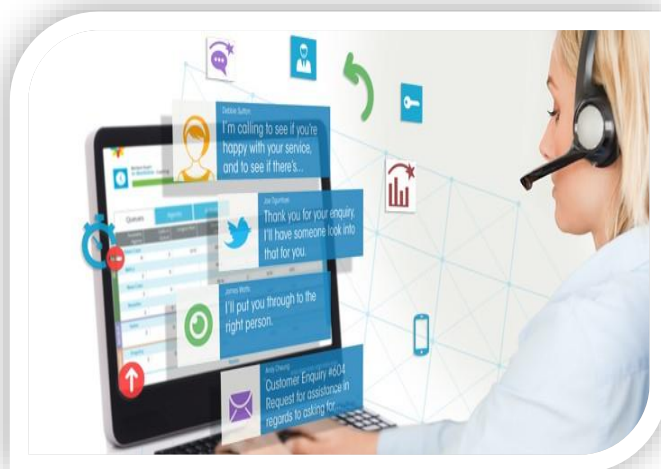
Evaluez toutes vos interactions



Gérez les actions correctives



Faites progresser vos équipes



Collecte



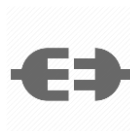
Centralisation des données de
toutes vos Interactions CRM

Normalisation et Archivage

Tous médias – tous systèmes



Imports automatiques
des données



Sans projet
d' intégration



Historisation Interactions
dans le cloud...



Toutes sources



... ou en local

Consolidation



Nos connecteurs 'tous prêts'
préparent et chargent vos
données dans un
datawarehouse unique



Les Connecteurs



And More !



ETL propriétaire intégré et
connecteurs 'built in'



Sources centralisées
et accès en mobilité



Créez ou modifiez vos
connecteurs à loisir



Déjà 40 connecteurs
et vos connecteurs
'on demand'

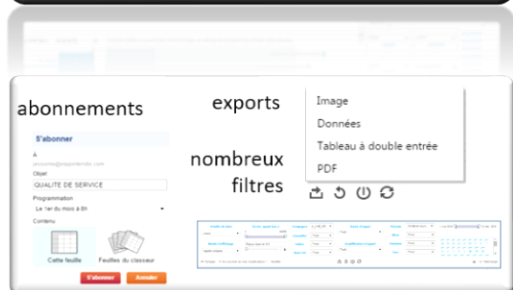


Gestion et suivi des imports
Alertes et notifications

Rapports Dataviz



Plus de 200 rapports sur vos Interactions
De l'infiniment grand à l'infiniment petit



Rapports 'toujours prêts'
pour vos réunions



Données disponibles
Agents et Managers



Fonctions
Wallboard



Exports automatisés
et Abonnements



Export aisé des
données sources



Editeur de rapports
personnalisés

CRMDat@Viz 
Suivi des Interactions Client

Métier CRM



Modules à l'état de l'Art pour les professionnels de l'Interaction

Qualité

Evaluations: Listener 2.0

- Evaluation Appels, Chat, Email, Facebook
- Suivi des Quotas/Actions

Analyse Qualité

- Suivi Individuel
- Suivi Collectif

Ressources

- Gestion des temps
- Bonus / Malus
- Primes
- Paramètres

Interactions

Interactions Entrantes

- Appels
- Digital : Chat, Emails, Facebook

Interactions sortantes

- Appels
- SMS

Objectifs

- Objectifs
- FCR
- Paramètres

Campagnes

- Campagnes
- Cibles
- Paramètres

Satisfaction

Baromètres

- Appels, SMS
- Digital, Web

Réclamations & remontées

- Reporting
- Analyse Verbatim



Volumétries, taux de service, segments, KPI's



Rapports 'macro' ou 'micro' en 1 clic



Zooms Interactions, Agents, Equipes, Clients, Canaux



Suivi normes et objectifs



Valeurs 'seuil' et notifications

Outils de Productivité



Des modules complémentaires
pour gagner plus ...



Campagnes
&
Objectifs



Prévisions
&
Rentabilité



Gestion
des
Temps



My
Client



Sources
On
Demand

"A ce jour, la plateforme a généré 20% de gain de temps, sachant que celui-ci devrait augmenter une fois les managers rodés dans son utilisation. Le temps des superviseurs, ainsi libéré, est désormais réservé à des ateliers, au traitement des demandes, au travail sur la qualité, à l'attitude de service, etc. Travaillant de plus avec plusieurs prestataires, CROSS-CRM nous permet en outre d'avoir une vision plus homogène et fiable des KPI's par prestataire et par conseiller, pour mieux mesurer le ROI!"



Cyril Fournier - Directeur de la relation Client - Canal Plus Occitanie

CRMDat@Viz 
Suivi des Interactions Client

Partage



Accès personnalisés pour Clients et Partenaires



+ de 100 rapports de production incluant tous les KPI's de votre métier et développés par nos ergonomes et statisticiens – constamment améliorés et personnalisables à souhait

Interface client personnalisée – self service reporting en temps réel !

<https://votresociété.relationclientele.com> et gestion fine des droits d'accès par utilisateur

Vues personnalisées, envoi automatique par email, exports xls et pdf des reporting ou des données sources



Espace Client / Prestataire personnalisé avec logo



Rapports de production clefs en main et self service



Accès aux données différenciés par utilisateur



Module de saisie et de Suivi des actions correctives



Zone d'échange de documents



En Option, Modules Listener QM évaluation des conversations

Plus ...



Conçu pour gérer une relation clientèle d'envergure



Multisites, multi-équipes,
multi-régions, multicanal et
multi-sociétés



Moteur de recherche,
d'imports et d'exports



In the Cloud ou On-Premise
Sécurité Max - Cryptage,
Multitenant et PCI DSS



Interface et logos
personnalisables



Gestion fine des droits (par
pays, évaluateur, site et
type d'interaction ...)



Prise en main facile
sans formation



Conçu par des experts :
Consultants CRM, ergonomes
et statisticiens



Admin Friendly !
Maintenance aisée

Autres modules



Votre Plateforme Unifiée d'Amélioration
et de Pilotage des Services Clients

Listener QM 
Qualité des Interactions Client

Cross Mining 
Analyse du contenu des Interactions

AdminTOOLS 
Outils de gestion de vos données

ListenerSurvey 
Evaluation de la Satisfaction Client

Cliquez sur le logo pour découvrir un autre module





+ d'exclusivités à découvrir
www.cross-crm.com

33 (0)1 70 61 50 00

info@customer-square.com
