

Services Professionnels Centre de Contacts Mitel



Débutez un voyage vers la modernisation et l'évolutivité : Elevez le niveau de votre performance commerciale

Pour moderniser votre centre de contact :

- *Passez plus rapidement aux toutes dernières versions des logiciels ;*
- *migrez de l'équipement sur site au cloud ;*
- *enrichissez votre centre de contact vocal par l'utilisation du multimédia ;*
- *remplacez un système ancien qui manque de souplesse et ne répond plus aux besoins de votre entreprise.*

Pour faire évoluer votre centre de contact :

- *augmentez les capacités de traitement de vos flux d'appels prioritaires ;*
- *ajoutez de la redondance aux systèmes ;*
- *virtualisez grâce aux solutions de Mitel ;*
- *profitez de la possibilité d'avoir des agents distants.*

Mener vos opérations de centre de contact vers un nouveau niveau de performance commerciale en toute simplicité implique des initiatives concrètes, telles que :

- *l'automatisation et l'optimisation de vos appels, du routage média et des applications de traitement des contacts ;*
- *l'amélioration de la planification et de la gestion des ressources ;*
- *l'amélioration de la visibilité de votre performance commerciale à l'aide de rapports et de tableaux de bord.*

Vos besoins évoluent et s'accroissent à certains moments. Ils nécessitent alors une analyse commerciale plus approfondie, une intégration des processus et un champ d'analyse plus vaste. Vous avez alors besoin de définir la priorité de vos projets en matière de stratégie, que ce soit au niveau de l'entreprise ou de la division commerciale. Vous devez également planifier l'exécution des projets en prenant en compte les évolutions nécessaires en termes de ressources, de stratégie et de procédures, ainsi que de technologie. Pour aller de l'avant en matière de performance commerciale stratégique, il peut être nécessaire de découvrir comment améliorer l'expérience utilisateur, augmenter le chiffre d'affaires par contact et mesurer la fidélité.



Chez Mitel Services Professionnels, nous savons que les résultats ne s'atteignent pas du jour au lendemain. Votre voyage commence par établir des priorités et définir une planification rigoureuse avant de pouvoir passer à la conception de solutions adaptées et à leur déploiement. Notre méthodologie d'offre de services est suffisamment structurée pour répondre à vos exigences les plus précises et suffisamment souple pour vous offrir le niveau de service attendu.

Une offre complète pour un service personnalisé

Analyser

- Audit
- Spécifications de la solution
- Architecture
- Planification stratégique
- Optimisation de l'expérience utilisateur
- Optimisation de la gestion des ressources
- Planification des migrations et des introductions de technologies



Concevoir

- Topologie et conception de base du système
- Conception des flux de traitement
- Conception du routage voix et multimédia
- Planification de l'intégration
- Dimensionnement
- Continuité de l'entreprise
- Mise à jour
- Migration vers le Cloud



Développer

- Intégration personnalisée CRM
- Intégration personnalisée WFM
- Développement personnalisé de flux de traitement
- Rapports personnalisés



Déployer

- Gestion de projets
- Configuration
- Intégration
- Test
- Formation
- Assistance à la mise en service



Témoignage client

Une mutuelle de santé française a décidé d'installer un centre de contact virtualisé Mitel de 300 agents. La mutuelle a demandé à Mitel de lui fournir les services professionnels permettant de moderniser la solution et d'améliorer l'expérience utilisateur, en particulier réduire les temps de réponse et améliorer le traitement des appels. Mitel a réalisé les rapports nécessaires pour assister la mutuelle en matière de planification des agents et de suivi de la qualité du service. Cela fait plusieurs années que le client fait confiance à Mitel pour la fiabilité de ses solutions.

Dynamisez votre entreprise avec les Services Professionnels

Nos 25 ans d'expérience en centres de contacts et notre approche du partenariat avec nos clients vous accompagnent dans l'amélioration de vos performances commerciales et de l'efficacité de vos équipes.

NOTRE APPROCHE

- *Une démarche par étape avec des ateliers, des entretiens et l'analyse des données*
- *Des recommandations sur les modes opératoires et des préconisations pour l'investissement technologique*
- *Bénéficier des fonctionnalités offertes par nos solutions en les personnalisant selon vos besoins*

BENEFICES POUR LE CLIENT

- *Des orientations stratégiques claires et des plans d'action pragmatiques*
- *Des processus d'entreprise optimisés, simplifiés et intégrés*
- *Une expérience client innovante et différenciée*
- *Une amélioration de la capacité à développer l'entreprise*

Services d'audit et de conception

Afin de rapidement évaluer la technologie et les opérations de votre centre de contact, nous vous proposons de commencer par le service Audit du Centre de Contact. Nos services d'audit intègrent également une gamme d'options de conseils techniques et fonctionnels. Après avoir bien défini les attentes de votre projet, notre équipe d'experts est en mesure de les traduire en une solution prête à être mise en œuvre. Le cas échéant, elle peut également développer des applications et proposer des intégrations sur mesure.

Pour vous permettre d'élargir vos offres en tant que partenaire commercial et pour que vous puissiez proposer des solutions clés en main, profitez des offres de services Mitel suivantes :

SERVICES D'AUDIT

Le service Audit donne un état de vos performances actuelles et identifie les axes d'amélioration au regard de vos objectifs et défis commerciaux. Nous procédons à un audit technologique, une évaluation des modes opératoires, une analyse des dysfonctionnements et nous proposons des axes d'amélioration. Afin de minimiser l'implication de vos ressources les plus importantes, nous procédons à distance à l'audit de vos technologies actuelles, de vos licences et de vos flux de traitement. Nous utilisons une approche d'entretiens pour comprendre et évaluer vos processus et modes opératoires face aux exigences commerciales et aux freins pour atteindre des performances plus élevées. Nous fournissons un rapport qui met en évidence les manques et proposons des solutions.

SERVICES DE CONSULTANCE COMMERCIALE

Si votre stratégie de centre de contact révèle des manques, si les performances ont besoin d'être affûtées ou si l'expérience client doit être différenciée par rapport à vos concurrents, ou encore si vos exigences commerciales sont difficiles à atteindre, nous proposons des services de Consultance Commerciale. Profitez de nos consultants pour développer vos projections en matière d'investissements commerciaux et technologiques, pour mettre les intervenants en phase avec les exigences de l'entreprise, des processus et des opérations, pour aligner les objectifs des projets et pour conduire une planification opérationnelle.

SERVICES DE CONSEIL ET DE CONCEPTION DE SOLUTIONS

Lorsque vous avez bien défini vos exigences commerciales et vos contraintes en matière d'informatique, nous vous proposons : des services de conseil technique à l'attention des intervenants en leur apportant des recommandations, un cadre et une cohérence quant à votre architecture de solutions complètes, ainsi qu'un cycle de projet détaillé et une gestion du risque technique ; des services de conception technique pour analyser et concevoir des flux de traitement entrants et sortants optimisés, pour intégrer des processus et des systèmes tiers, pour mettre en place une gestion des rapports et des ressources et pour concevoir une solution évolutive, performante, résiliente et virtualisable.

Services de développement et de déploiement

Nos services de développement peuvent vous aider à étendre les possibilités de votre solution actuelle pour qu'elle corresponde à votre environnement commercial et à votre budget. Conscient que chaque projet est différent en termes d'échelle et de complexité, notre service de déploiement travaillera étroitement avec vos équipes, que ce soit à distance ou sur site, prenant en compte les risques spécifiques au projet, et sera force de proposition face aux difficultés qui pourront être rencontrées.

Pour vous permettre d'augmenter vos offres en tant que partenaire commercial et pour que vous puissiez proposer des solutions clés en main, profitez des options de services Mitel suivantes :



SERVICES DE DÉVELOPPEMENT SUR MESURE

À mesure que votre entreprise se développe et que votre environnement évolue, il peut être nécessaire de recourir à une intégration CRM avec des interfaces Web et utilisateur personnalisées, à la conception de formulaires et de rapports ou à l'intégration d'applications tierces. Nos services s'adressent à des entreprises de toutes tailles et de tous secteurs d'activités, parmi lesquels l'hôtellerie, la santé, l'éducation, l'administration, la finance et plus encore, pour développer des applications innovantes, du simple script pour centre de contact aux applications complexes.

SERVICES D'IMPLÉMENTATION

La réussite de l'implémentation d'une nouvelle solution ou d'une mise à jour importante du centre de contact étant sensible, nous intervenons à vos côtés pour que le projet se déroule selon la planification convenue et nous proposons une assistance à la mise en service pour sécuriser cette étape majeure du projet.

SERVICES DE FORMATION

Dotez l'équipe de votre centre de contact des compétences adéquates pour tirer pleinement profit de la solution et pour garantir des expériences utilisateurs optimales. Les formations offrent un environnement d'apprentissage constant et de haute qualité et s'adressent aux techniciens, aux administrateurs réseau, aux responsables, aux superviseurs et aux agents. Pour plus de commodité, les formations se caractérisent par leur souplesse, aussi bien en matière de calendrier qu'en vous proposant des cours à votre rythme, dirigés par un formateur sur site ou à distance. Des cours de base et avancés sont disponibles.

À propos de Mitel

Assurant plus de 2 milliards de connexions chaque jour, Mitel (NASDAQ: MITL; TSX: MNW) permet aux entreprises de se connecter, de collaborer et de répondre aux besoins de leurs clients. Ce sont également plus de 33 millions de connexions dans le Cloud chaque jour qui font de Mitel l'entreprise la plus performante dans les communications Cloud. Nos experts des communications d'entreprise sont au service de plus de 60 millions d'utilisateurs, de 2500 revendeurs dans plus de 100 pays. Nous sommes n°1 dans la zone EMEA et reconnus parmi les leaders des communications d'entreprise à l'échelle mondiale par les plus grands cabinets d'analystes. Pour en savoir plus, visitez notre site www.mitel.fr ou suivez-nous sur Twitter @Mitel.

Témoignage client

L'une des quatre plus grandes banques de Suède, avec plus de 15 000 employés en Europe, souhaitait se démarquer de la concurrence en matière de prise en charge du client. Elle a fait appel aux services de développement sur mesure de Mitel pour sa solution de centre de contact et bénéficier des nouvelles fonctionnalités afin d'améliorer et de différencier l'expérience client. La banque a également fait appel aux Services Professionnels de Mitel pour moderniser ses technologies de communication dépassées et les centraliser en une solution totalement virtualisée. Cet accompagnement a servi le double objectif de garantir la qualité de service tout en optimisant les coûts.

