

# Externalisation Du Service À La Clientèle À La Demande



Offrir un service exceptionnel qui garantit clarté et compréhension. Découvrez nos offres et trouvez celle qui vous convient le mieux.

|                                                                                                                                              | 180° Starter | 270° Growth | 360° Enterprise |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-----------------|
| Programme d'assurance qualité                                                                                                                | ✓            | ✓           | ✓               |
| Conservation des appels et des données pendant 180 jours, rapports sur les indicateurs de performance clés (KPI) et les métriques des appels | ✓            | ✓           | ✓               |
| Recrutement, formation et dotation en personnel                                                                                              | ✓            | ✓           | ✓               |
| Widget de site Web pour une connexion en un clic                                                                                             | ✓            | ✓           | ✓               |
| SignMessage pour l'assistance en cas de forte affluence ou en dehors des heures d'ouverture                                                  | ✓            | ✓           | ✓               |
| Partage d'écran et possibilité d'ajouter des pièces jointes                                                                                  | ✓            | ✓           | ✓               |
| Assistance multi-agents                                                                                                                      | ✓            | ✓           | ✓               |
| Surveillance des appels et enquêtes après appel                                                                                              | ✓            | ✓           | ✓               |
| Clavardage vidéo en direct et clavardage pendant l'appel                                                                                     | ✓            | ✓           | ✓               |
| Possibilité d'enregistrer votre numéro professionnel pour acheminer directement les appels des personnes sourdes                             | ✓            | ✓           | ✓               |
| Notifications en temps réel des appels, des courriels et des messages Slack                                                                  | ✓            | ✓           | ✓               |
| Expérience utilisateur multilingue                                                                                                           | ✓            | ✓           | ✓               |
| Vidéos de bienvenue préenregistrées/mise en attente/ après les heures d'ouverture                                                            | ✓            | ✓           | ✓               |
| Prise en charge de plusieurs entreprises (par exemple, 1 agent pour 7 entreprises)                                                           | ✓            | ✓           | ✓               |
| Connaissance générale des produits/services, scripts courants                                                                                | ✓            | ✓           | ✓               |
| Prise en charge de plusieurs entreprises (par exemple, 1 agent pour 3 entreprises)                                                           |              | ✓           | ✓               |
| Notifications personnalisées                                                                                                                 |              |             | ✓               |
| Intégrations SSO, CRM et e-commerce                                                                                                          |              |             | ✓               |
| Intégrations API et personnalisations avancées                                                                                               |              |             | ✓               |
| Formation complète sur la marque, flux des travaux personnalisés, alignement sur le ton et la culture                                        |              |             | ✓               |
| Messages d'accueil personnalisés, scripts sur mesure, port du logo/de l'uniforme le cas échéant                                              |              |             | ✓               |
| Assistance technique disponible 24 h/24, 7 j/7                                                                                               |              |             | ✓               |
| Nuage privé (en option)                                                                                                                      |              |             | ✓               |