

## Service

*Télé-efficienc aide ses clients à gagner du temps, à améliorer leur synergie et à réduire leurs frais de déplacement..*

*Il fournit des services de WEBconférence à prix fixe, sous la marque Conférenciel, intégrés à la plupart des applications CRM ainsi qu'avec Skype. L'interface est en français et personnalisable à chaque entreprise. Il offre un essai gratuit de 30 jours suivis d'un contrat de service trimestriel ou annuel.*

*Conférenciel est une marque de commerce de Télé-efficienc Inc. Les marques mentionnées sont la propriété de leur fabricant respectif. Pour information, visitez notre site WEB sous Contacts.  
© Copyright 2006 – Télé-efficienc Inc. Tous droits réservés. Reproduction autorisée avec mention de la source.*



### **Problématique**

À bien des égards, les requêtes d'assistance technique sont symptomatiques de carences au niveau de la formation des utilisateurs ou de la documentation mise à leur disposition. Encore faut-il qu'ils en prennent connaissance. Pour les visuels autant que pour les auditifs, la lecture s'avère monotone. D'autre part, il serait souvent prohibitif de produire des vidéos explicatifs afin d'optimiser l'apprentissage des utilisateurs. Pas facile d'expliquer comment attacher des lacets au téléphone surtout lorsque l'interlocuteur est pressé de courir avant de marcher.

### **Solution**

Une équipe de service après-vente réalise des démonstrations techniques en ligne afin d'expliquer ce qui fait défaut.. Un bouton sur le site WEB connecte le client à une salle de réunion d'où la présentation lui est faite, en direct par un agent.. Celui-ci peut diriger l'internaute vers une page précise d'une base de connaissances par exemple qui décrit les étapes à suivre pour compléter une opération. Mieux encore, les questions usuelles, les FAQ (Frequently Ask Questions), sont constituées de clips d'aide pré enregistrés auxquels les clients accèdent, en libre-service, 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.

### **Résultats**

L'audio-visuel est sans conteste le plus puissant média de communication. La télévision et le cinéma sont là pour le prouver. Le niveau de compréhension est manifestement supérieur tout comme la satisfaction des clients sans compter une réduction de la pression sur le service après-vente. En convertissant une partie des requêtes d'assistance en libre-service, on en réduit le coût par client tout en disposant de plus de ressources pour les cas dont le niveau de sévérité est plus élevé. De la à dire que le support peut être réalisé à distance, en télétravail, il n'y qu'un pas vite franchi.