

eService



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.

Introduction

La qualité du service est une condition essentielle pour garantir la satisfaction des clients, mériter leur loyauté et obtenir des références. Cela concerne aussi bien les employés que les partenaires du réseau de distribution. Le service peut être offert en direct avec un agent du centre d'assistance (Help Desk) ou encore en libre-service accessible 24 heures sur 24.

Préparation

Sur votre site WEB, les internautes peuvent solliciter l'assistance d'un agent en cliquant sur un bouton, de « chat » par exemple. Dès lors, l'agent peut convier le client à une démonstration privée en lui transmettant par courriel ou via [Skype](#) une invitation d'un clic ou simplement en lui indiquant un icône de connexion directe à une salle de conférence. La voix est diffusée par téléphone ou encore avec [Skype](#). Comme toujours, la personnalisation de la salle de conférence avec votre logo et un fond d'écran adapté crée un climat affable. En l'absence d'agents ou en dehors des heures d'affaires, les clients peuvent consulter, en différé, des capsules d'aide préenregistrées. D'ailleurs, la liste des vidéoclips disponibles peut être affichée sur la page WEB, dans le lobby de la salle de conférence.

Déroulement

Lors d'une démonstration privée, la principale [fonctionnalité](#) de Conférenciel utilisée est le partage d'écran. Il sert à réaliser une démonstration d'un logiciel ou à partager des documents. Incidemment, le présentateur peut expédier des fichiers voire même une page WEB. Au besoin, un autre présentateur, tel un spécialiste technique, pourrait se joindre à la WEBconférence. De plus, un participant qui téléchargerait sur son PC le logiciel Conférenciel à l'essai, pourrait partager son propre écran avec un agent qui pourrait alors détecter une erreur de manipulation. A la fin d'une session, le client peut être invité à exprimer son degré de satisfaction sur la base d'une question en ce sens qui lui est soumise.

Suivi

L'enregistrement systématique des WEBconférences de service et la possibilité d'en éditer le contenu, pour ne conserver que les segments opportuns, donne lieu à la constitution d'une base de connaissances audio-visuelle. Il s'agit là de la matière première d'un programme de formation en [eLearning](#) pour vos propres agents tout comme d'une bibliothèque de capsules d'aide contextuelle, en libre-service. Enfin, grâce aux rapports, le responsable du service peut suivre le degré de satisfaction des clients au jour le jour et mobiliser son équipe dans une dynamique d'amélioration continue.