

Améliorer la performance de mon accueil téléphonique

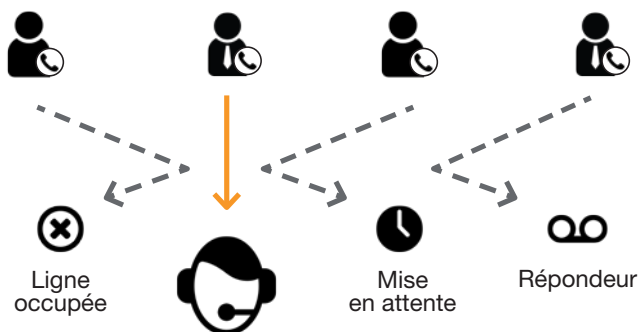
Mes clients

Gamme
Qualité
Accueil

Mesurez la qualité de votre accueil téléphonique et gagnez en performance

- Vous mesurez la qualité de votre accueil téléphonique pour mieux adapter votre installation.
- Vous disposez de données, quantitatives et qualitatives, sur la réception de vos appels.

Votre accueil téléphonique est-il optimal ?



61%

des contacts avec les services clients des entreprises s'effectuent par téléphone.

Source: BVA Observatoires des services clients - 2016

La Gamme Qualité Accueil repose sur un ensemble de prestations de diagnostics et de conseil pour optimiser votre accueil téléphonique :

- Optimisez le dimensionnement de votre installation télécom.
- Mesurez vos flux d'appels entrants.
- Détectez les appels perdus.
- Recevez des conseils pour améliorer votre accueil.



**Business
Services**

Une solution évolutive selon vos besoins



Analysez votre trafic téléphonique

- Quantifiez vos appels à l'aide d'un baromètre comprenant 5 indicateurs : nombres d'appels présentés, efficaces et inefficaces, occupations et non-réponse sur une période de 1 à 7 jours.
- Visualisez le dimensionnement du taux d'occupation et saturation de vos lignes.
- Mesurez vos appels efficaces et inefficaces avec le diagnostic quantitatif global.
- Évaluez la performance et la convivialité de votre accueil avec le diagnostic qualitatif.



Optimisez la qualité

- Identifiez rapidement un dysfonctionnement.
- Mettez en place des mesures correctives tout en disposant d'indicateurs pour suivre les améliorations.
- Pérennisez la qualité en réduisant vos pertes d'appels et le temps d'attentes de vos clients.



Suivez la performance de votre accueil téléphonique

- Réalisez une analyse sans aucune intervention sur vos équipements.
- Recevez votre étude dans un délai maximum de 15 jours, accompagnée de conseils pour améliorer la performance.
- Bénéficiez d'un accompagnement de nos experts pour détailler les résultats de votre étude et gagnez en efficacité en mettant des plans d'actions.

Bon à savoir

Nos prestations sont disponibles pour tous les types d'installations téléphoniques fournis par Orange Business Services et quelle que soit la technologie utilisée (analogie, numéris, IP).



**Business
Services**

Pour en savoir plus contactez votre commercial
ou rendez-vous sur www.orange-business.com

