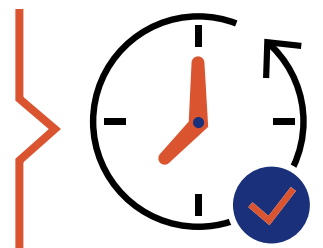




Gestion des rendez-vous par téléphone

La gestion des rendez-vous est un atout clé pour les entreprises basées sur les rendez-vous, telles que celles des secteurs de la santé, de la finance, du commerce de détail, de la maintenance et de la logistique.



VocaPack AM

La gestion des rendez-vous nécessite des interactions avec les clients ou les patients pour vérifier leur identité, réserver de nouveaux rendez-vous, les rappeler, les annuler ou les reprogrammer.

Ce service personnalisé comprend des transactions allant de simples à complexes, qui ont été essentiellement réalisées par des agents humains dans les petites comme dans les grandes entreprises.

Ces interactions se déroulent le plus souvent par téléphone, à l'initiative de l'entreprise ou du client. Jusqu'à présent, les tentatives d'automatisation se sont limitées à des rappels de rendez-vous non interactifs par SMS ou e-mails.

Réduisez les coûts opérationnels et les pertes de revenus tout en améliorant la satisfaction et la fidélité des clients.

La gestion des rendez-vous est donc extrêmement consommatrice en ressources humaines, avec une répartition des appels à traiter assez inégale dans le temps. Les agents sont continuellement sollicités pour des tâches routinières qui les empêchent de se concentrer sur leurs missions clés à forte valeur ajoutée.

Les organisations qui tentent de réduire les coûts opérationnels conséquents rencontrent d'importants problèmes de satis-

faction client, tels que de longues attentes pour obtenir la compétence adéquate en ligne, souvent non compensées par des alternatives comme le rappel automatique. De plus, le service humain étant malheureusement disponible uniquement pendant les heures ouvrables, les clients ou patients ne peuvent pas contacter les entreprises au moment qui leur convient le mieux. En outre, les campagnes de rappels par SMS ne fournissent aucun retour sur l'intention réelle du client.



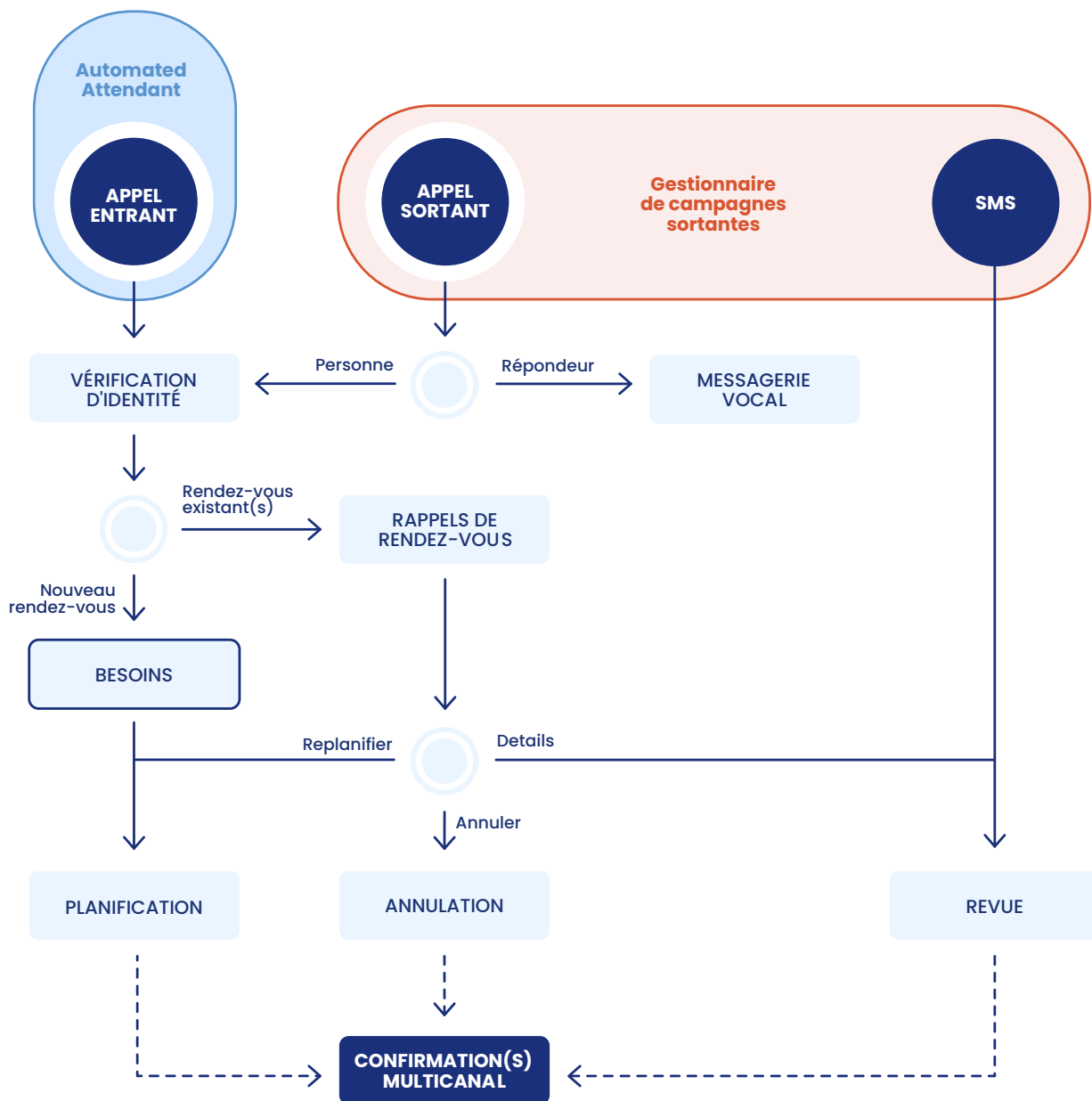
VocaPack Appointment Management (AM)

VocaPack AM permet d'optimiser le défi entre réduction des coûts et fidélité client en exploitant les développements les plus récents des technologies vocales basées sur le cloud et du langage naturel pour offrir un service automatisé de gestion des rendez-vous en libre-service par téléphone.

Basé sur les standards technologiques du marché, il est proposé comme une solution SaaS hébergée dans le cloud, s'intégrant facilement aux solutions téléphoniques et de centre de contact existantes de l'entreprise. Cela permet à chaque organisation d'adopter le mélange approprié de services automatisés et assistés pour gérer les rendez-vous par téléphone.

VocaPack AM peut être interfacé avec un agenda standard ou un agenda spécifique à une activité. Il est conçu pour être facilement configuré par les utilisateurs métier en un temps record et offre des rapports historiques complets.

VocaPack AM peut être intégré avec d'autres VocaPacks, tels que VocaPack AA pour la gestion des appels entrants, et OCM (Outbound Campaign Manager) pour les appels sortants. Une description détaillée de ces modules est disponible dans les brochures associées ou sur www.vocabase.com.



FONCTIONNALITÉS

- Prise en charge des appels entrants et sortants ainsi que des SMS
- Vérification de l'identité du client
- Reminders of existing appointments
- Rappels des rendez-vous existants
- Prise de nouveaux rendez-vous
- Transfert d'appel à un agent si nécessaire
- Rapports statistiques

PLATEFORME

- Intégré avec des agendas professionnels standard
- Intégré à la téléphonie et aux centres de contact
- Plateforme à haute disponibilité
- Offre basée sur le cloud en modèle SaaS

À propos de nous

VocaBase SA/NV est un fournisseur leader de solutions de gestion de la relation client en libre-service par téléphone. La plateforme VocaBase permet de concevoir et d'exécuter des interactions client personnalisées grâce à la reconnaissance vocale. VocaPacks est une suite d'applications ciblées et packagées, développées avec VocaBase et fonctionnant sur celle-ci, pour une mise en œuvre et une exploitation fluides par les utilisateurs finaux métier.



VocaBase



www.vocabase.com

Avenue Léon Champagne, 2
1480 Saintes – BELGIQUE
T. +32 (0)2 880 89 10
info@vocabase.com

