



TRUST+

Utilisez la transparence pour transformer la qualité du service client

L'ENREGISTREMENT D'APPEL PARTAGÉ

Trust+ de ServeMeBest apporte un nouveau niveau de transparence dans les interactions avec les clients par téléphone. C'est une boîte à outils innovante qui permet aux fournisseurs de service d'afficher leur engagement en matière de qualité du service client et de disposer d'un avantage compétitif.

La spécificité de Trust+ réside dans sa capacité à permettre aux appelants d'autoriser et de récupérer leurs conversations avec les fournisseurs de service.

MONTREZ QUE VOUS ÊTES DIFFÉRENT

Dans le domaine du service client, la qualité est déterminante. En donnant aux appelants l'accès aux enregistrements, vous envoyez des messages forts :

- Nous sommes une organisation ouverte et fière de notre équipe
- Nous sommes engagés dans la qualité et nous avons confiance en nos méthodes.
- Nous faisons confiance et nous respectons nos clients
- Nous innovons pour montrer que nous sommes différents de nos concurrents

SERVEMEBEST
winning transparency



La **TRANSPARENCE CERTIFIÉE**

de Trust+ a non seulement pour effet d'améliorer l'expérience client,

mais vous permet de bénéficier des avantages de la certification CSTS (Customer Service Transparency Standard).

Cette certification unique, contrôlée de façon indépendante par AJA Group, est un atout commercial convaincant qui prouve votre engagement envers les normes de qualité les plus exigeantes.

AVANTAGES CLÉS :

- Montrer votre engagement en matière de qualité du service client
- Améliorer la qualité globale délivrée par les conseillers en contact téléphonique avec la clientèle et réduire le nombre de réclamations et de conflits
- Accroître les opportunités de ventes complémentaires lors des échanges avec les conseillers.
- Solution basée sur le cloud –
-rapide à mettre en place
- Tarification liée à l'utilisation
- Feedback instantané à la suite de l'appel via la fonctionnalité d'enquête intégrée.



COMMENT CA MARCHE ?

Conçu pour être intégré avec votre serveur vocal interactif (SVI), Trust+ permet aux appelants d'enregistrer leur conversation avec le centre d'appels. Si l'appelant le souhaite, l'appel est enregistré et conservé par Trust+ sur des serveurs de données sécurisés. L'appelant appelle votre service client et entend une proposition SVI comme celle-ci :

Cet appel peut être enregistré. Si vous souhaitez recevoir une copie gratuite de cet enregistrement d'appel, nous vous enverrons par SMS un lien sur votre téléphone. Tapez 1 pour Oui, Tapez 2 pour Non.

L'appelant peut accepter l'offre avec son clavier, son numéro de téléphone est capturé et l'enregistrement commence. Puis, l'appelant est redirigé vers votre service. Une fois l'appel terminé, l'appelant reçoit un SMS.

Pour accéder à votre enregistrement, cliquez sur ce lien.

En cliquant sur le lien, l'enregistrement est accessible via le navigateur du téléphone. L'appelant peut aussi choisir d'enregistrer et d'accéder à son historique d'enregistrement depuis n'importe quel appareil.

FONCTIONNALITÉS D'ADMINISTRATION

Les personnes autorisées accèdent aux enregistrements Trust+ via une interface de navigateur sécurisée. Des outils de recherche permettent une récupération rapide des enregistrements particuliers, qui peuvent être lus ou téléchargés. Vous pouvez également choisir d'envoyer l'enregistrement au client, en lui adressant un SMS ou un email contenant le lien d'enregistrement. Vous pouvez définir une date et une heure d'expiration pour chaque enregistrement.

OPPORTUNITE DE FEEDBACK FACULTATIVE :

Le service permet de configurer une courte enquête pour l'appelant qui s'affiche avant d'accéder à l'enregistrement. C'est une opportunité pour obtenir un feedback instantané.

CARACTERISTIQUES CLÉS :

- Aucun impact sur les systèmes d'enregistrement existants
- Supporte les appels de tous les types de téléphones notamment les cellulaires, les lignes fixes et VOIP.
- Supporte les protocoles SIP et IAX
- Peut être déployé en interne ou en mode cloud
- Enregistrement activé par une simple pression sur la touche
- Liens d'enregistrement par SMS
- Tarification en fonction des volumes d'enregistrements
- Option PIN sécurisé pour récupérer l'enregistrement

