RingCentral

Votre système de communication entrave-t-il votre productivité ?

En matière de communication, la multiplication des applications peut faire plus de mal que de bien. Résultat : une productivité en baisse et des collaborateurs démotivés. Votre organisation n'est alors plus en mesure d'offrir une expérience d'exception à ses clients.

57% des employés déclarent qu'une technologie dépassée a eu un impact négatif sur leur productivité et leur motivation.[1]

69% des employés passent jusqu'à 60 minutes par jour à naviguer d'une application à une autre.[2]

Les agents des centres de contact en souffrent encore plus

71% des agents déclarent devoir fermer leur application de communication avec les clients pour pouvoir contacter et se faire aider par un collègue via une autre application.[3]

75% des agents déclarent être malheureux au travail lorsque les technologies de communication sont défaillantes.[3]

Alors que les clients se font toujours plus exigeants

96% des clients souhaitent obtenir une résolution rapide de leurs problèmes via le canal de leur choix.[3]

49% des clients se sont tournés vers une autre entreprise au cours de l'année écoulée pour cause de service client insatisfaisant.[4]

Le saviez-vous ?

Il faut en moyenne **12 expériences positives** pour compenser 1 expérience négative.[5]

Les entreprises avec des employés très engagés surpassent leurs concurrents de 147%.[6]

Des collaborateurs heureux = Des clients heureux
Les employés bien équipés sont plus heureux et plus impliqués dans leur travail. Les employés heureux offrent une meilleure expérience client. Résultat : des niveaux plus élevés de fidélisation et de satisfaction client.

Communications unifiées

Pourquoi votre solution de communications unifiées doit-elle inclure la technologie des centres de contact ?

Message. Vidéo. Téléphonie. Centre de Contact.

Un seul système pour toutes les communications

Les agents peuvent organiser et gérer les échanges avec la clientèle et leurs collègues sans perdre les informations essentielles sur les clients.

Une culture centrée sur le client

Chaque équipe au sein de votre organisation dispose des moyens de collaborer plus aisément, affine ses stratégies en matière d'engagement auprès des clients et accroît ainsi leur satisfaction.

Un seul fournisseur

Un seul fournisseur à votre service pour tous les aspects liés à la plateforme, notamment les mises à jour, la formation, la facturation et les intégrations.

Une solution qui accompagne votre croissance

Mettez en place une stratégie de croissance cohérente et adaptez vos communications aux besoins de votre entreprise.

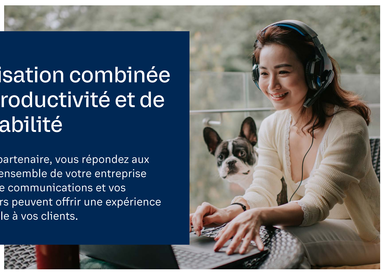
Des employés moins stressés

Un seul système pour toutes les communications : vos collaborateurs n'ont plus à passer d'une application à une autre pour accéder à différentes fonctionnalités.

Les informations sur les problèmes remontés par les clients ne se perdent jamais d'un employé à un autre

Avec une solution regroupant les fonctionnalités de communications unifiées et de centre de contact, les agents trouvent les bonnes réponses et résolvent les problèmes plus rapidement que jamais.

Client ⟷ Agent ⟷ Autre département



Optimisation combinée de la productivité et de la rentabilité

Avec le bon partenaire, vous répondez aux besoins de l'ensemble de votre entreprise en matière de communications et vos collaborateurs peuvent offrir une expérience exceptionnelle à vos clients.

Pour plus d'information veuillez contacter un représentant commercial. Visitez ringcentral.fr ou appelez le 0 800 90 39 18.

© 2021 RingCentral, Inc. Tous droits réservés. RingCentral et le logo RingCentral sont des marques déposées de RingCentral.

[1] zenbusiness.com/blog/office-resource-wees/
[2] forbes.com/sites/larissafaw/2018/03/05/workers-waste-32-days-a-year-due-to-workplace-efficiency-apps/?sh=3934d90e1d51
[3] netstorage.ringcentral.com/infographic/the_case_for_cloud_contact_centres_infographic.pdf
[4] forbes.com/sites/stephaneh/2016/08/23/bad-customer-service-costs-businesses-billions-of-dollars/#54d2b7775152
[5] salesforce.com/blog/2013/08/customer-service-stats.html
[6] forbes.com/sites/blakemorgan/2018/02/23/the-an-ignorable-link-between-employee-experience-and-customer-experience/#32c45562484c