

Valoriser les communications du secteur commercial

Les détaillants offrent une expérience client d'exception cohérente à chaque point de contact, grâce à une technologie de communication qui s'adapte à leurs besoins et à leurs flux de travail spécifiques.



Les défis auxquels vous faites face

- **Les consommateurs exigent un service rapide et personnalisé sur tous les canaux.**
Pour garantir la compétitivité, une expérience client exceptionnelle est essentielle, que ce soit par téléphone, discussion en ligne, réseaux sociaux ou en libre-service.
- **Mais le téléphone a toujours sa place.**
Les clients préfèrent souvent interagir avec un humain pour résoudre leurs problèmes, ce qui signifie que les centres d'appels doivent faire preuve d'une efficacité maximale en continu.
- **Les maillons faibles sont malvenus dans la chaîne d'approvisionnement.**
Toute interruption de vos communications avec vos fournisseurs, distributeurs et autres prestataires a un impact sur vos relations client et la réputation de votre marque.
- **Les entreprises proactives sont gagnantes et fidélisent davantage de clients.**
L'automatisation anticipe les besoins des clients de manière plus efficace, par exemple en leur permettant de savoir quels produits sont en stock avant de se rendre au magasin.

5 questions à poser

1. **Quel est le coût total de possession pour un client type du secteur commercial ?**
Qu'est-ce qu'un client type du secteur commercial ?
2. **Quelle est la qualité du service ?**
Les voix seront-elles bien claires ? Est-il facile de transmettre des demandes aux experts appropriés ?
3. **Les fonctionnalités disponibles répondent-elles aux exigences de mes clients ?**
Le système prend-il charge les stratégies omnicanales ? Les conversations passent-elles facilement d'une discussion en ligne à une conversation téléphonique ?
4. **Votre système est-il flexible ?**
Est-il capable d'évoluer rapidement, simplement et à moindre coût ?
5. **Votre système est-il tourné vers l'avenir ?**
Offre-t-il des fonctions vidéo ? Quelles sont les options d'intégration et les fonctionnalités prédéfinies disponibles ?

Comment des communications adaptées permettent d'obtenir de meilleurs résultats



Offrez une expérience client exceptionnelle

Un flux de travail axé sur la vente de détail et adapté à votre entreprise optimise vos communications et permet à votre équipe de se concentrer sur d'autres objectifs, comme celui de dépasser les attentes des consommateurs.



Adaptez-vous aux flux d'activité

Une technologie de communication flexible vous aide à ajuster en toute simplicité les capacités pour une meilleure adaptation en période de forte activité.



Améliorez vos marges bénéficiaires

Ajouter de nouveaux téléphones ou de nouvelles fonctionnalités devrait représenter une tâche simple, et non tout un projet. En diminuant vos besoins en ressources informatiques, vous réduisez votre coût total de possession.

« Nous avons vu Mitel réussir sur le marché des PME, et l'entreprise offre des fonctionnalités PBX modernes dans le cloud, ainsi que des fonctionnalités de centre de contact qui favorisent et prennent en charge le multimédia, les travailleurs à distance et les travailleurs à domicile. »

Milan Růžička, Directeur marketing de T-Mobile Netherlands