

Trouvez le bon outil pour équiper votre service client multicanal

Pour être sûr de trouver le bon outil, Téléchargez le Guide d'élaboration du cahier des charges

En route !

Point de départ de votre projet



Organigramme de l'équipage

Présentez votre navire, son équipage, votre mission et les partenaires sur qui vous vous appuyez.

Sur quelles eaux naviguez-vous ?

Détaillez les canaux que vous devez prendre en compte : téléphone, email, chat, réseaux sociaux...

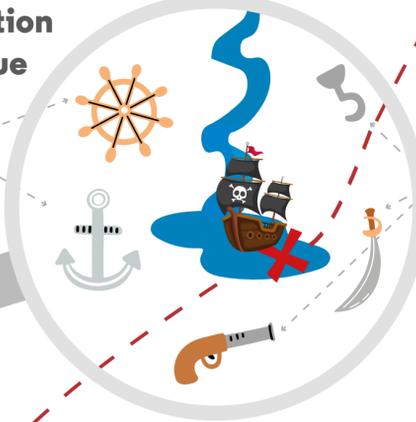


Votre butin

Décrivez votre activité en étant aussi précis que possible : types d'interactions, statistiques existantes pour chaque canal, données à exploiter.

Description technique

Votre infrastructure, vos équipements...



Vos outils

Vos logiciels de gestion des interactions, d'analyse des données, vos interfaces (CRM...).



Vos navigateurs web

2 Les nouveaux besoins

Décrivez l'évolution prévue de votre activité et son impact sur l'organisation, les équipes, les outils.



Listez tous les objectifs que vous vous donnez pour ce projet.

Description fonctionnelle et technique

Rédigez votre carte au trésor en **10 étapes**

1 expérience pour l'utilisateur

2 Parcours pirate

3 Routage

4 Infos contact

5 Aide à la réponse

7 Qualification contact

6 Parcours demande en cas de rebond

8 Clôture

9 Statistiques

10 Reporting

Etablissez votre planning

3 Décision finale

Définissez les critères de choix des prestataires, évaluez, décidez !

Bravo !

Vous avez mis en place le dispositif optimum pour garantir la performance de votre service client multicanal.



Pour être sûr de bien choisir : Téléchargez le Guide d'élaboration du cahier des charges