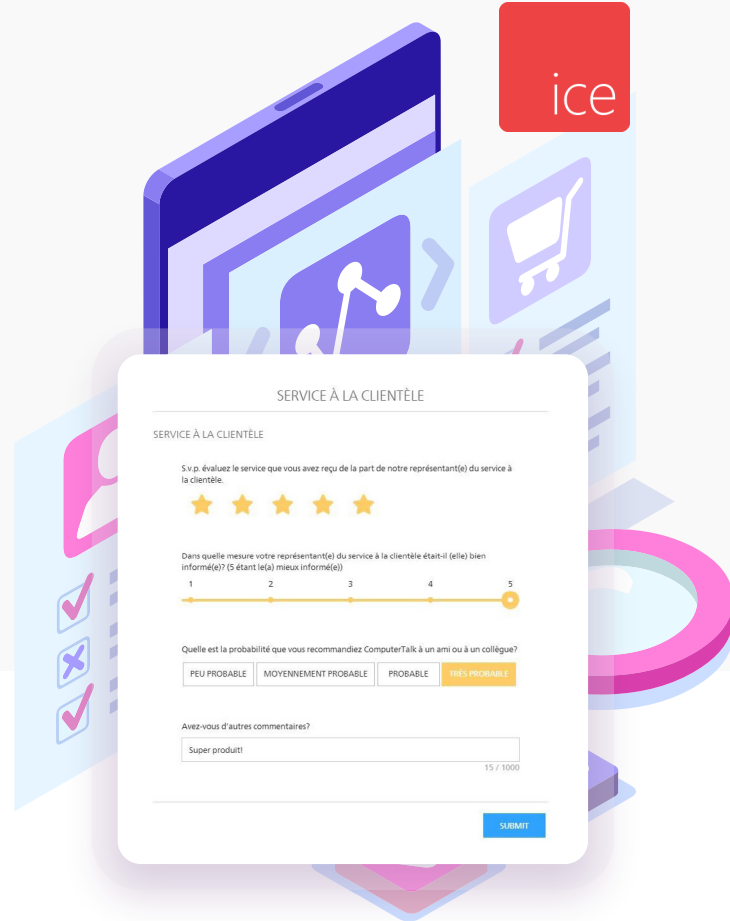


iceSurvey

Concevez, testez, publiez et analysez des sondages avec le centre de contact ice pour acquérir un aperçu exploitable et comprendre les besoins des clients sur plusieurs canaux de communication.

Écoutez et comprenez les besoins des clients afin de les attirer et de les fidéliser. iceSurvey procure aux administrateurs de centre de contact la compétence pour créer des sondages pour la voix, les MI et les courriels au moyen d'outils simples et basés sur navigateur. En écoutant les clients, votre organisation peut identifier des lacunes dans les services et améliorer les opérations de votre centre de contact.



Écoutez vos clients et améliorez leurs expériences

Sondez les niveaux de satisfaction de la clientèle et analysez les résultats de sondages pour identifier comment et dans quels domaines votre organisation peut s'améliorer pro activement. Connaître et comprendre les besoins de vos clients vous procure un aperçu concret et vous permet de rendre l'expérience client encore meilleure.



Envoyez des sondages sur de multiples canaux de communication

iceSurvey offre la possibilité de créer et de livrer automatiquement des sondages post interaction pour la voix, le courriel et le MI. Si votre organisation permet aux clients de vous joindre sur de multiples canaux de communication, les sondages post interaction ne sont pas restreints à un seul canal.



Réduisez les coûts par l'automatisation des sondages

Au lieu de demander à vos employés de poser des questions manuellement ou d'envoyer des sondages individuellement, iceSurvey automatise la tâche de l'envoi de sondages post interaction. Ceci économise le temps des employés et leur permet de se consacrer à d'autres tâches. Les résultats de sondages sont pistés et stockés dans ice, les superviseurs y ont facilement accès au moyen de iceManager.




Plusieurs types de questions pour satisfaire à certaines questions

iceSurvey accepte sept styles de questions distincts. Ceux-ci incluent le choix multiple, les notations, et les questions ouvertes; votre organisation peut par conséquent choisir les questions qui conviennent le mieux aux objectifs de la collecte de données. L'utilisation de différents types de questions permet de recueillir les données spécifiques que vous recherchez et fournissent la flexibilité de réunir différentes sortes de réactions. Par exemple, des questions de style notation peuvent donner un pourcentage ou une note pour mesurer la satisfaction du client (CSAT), ce qui peut être plus difficile à analyser à l'aide d'une question ouverte.

Demandez une démonstration dès aujourd'hui
computer-talk.com/request-demo



computer-talk.com/request-demo 

Fonctions de iceSurvey

- ✓ Interface web pour administrer et gérer les sondages
- ✓ Conception, essai, publication et analyse de sondages sur une plateforme unique
- ✓ Création dynamique de sondages à partir de modèles
- ✓ Possibilité de mener des sondages au moyen de la voix, du MI et du courriel
- ✓ Livraison de sondages voix durant les appels, à la fin des appels ou avec un rappel
- ✓ Plusieurs rapports spécifiques aux sondages
- ✓ 7 styles de question distincts acceptés
- ✓ Logique sophistiquée de conception de questions selon la réponse *(si le client répond oui, passez à cette question; si le client répond non...)*



Qui sommes-nous?

ComputerTalk est le développeur du centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'entreprise, de l'IA et des analytiques sur tous les canaux de communication, ce qui aide les organisations à livrer des expériences client exceptionnelles. Une solution de centre de contact native de Microsoft Teams, ice permet aux utilisateurs de traiter toutes les interactions sur une interface unique. Fondée en 1987, son siège social est situé à Markham, Canada; ComputerTalk optimise des centres de contact de classe entreprise pour les organisations à travers le monde.

Pour plus d'information, visitez-nous à computer-talk.com.