

GESTION DU CHANGEMENT - CENTRE DE CONTACT

3- PRISE EN CHARGE DES PERSONALISATIONS

Afin de faciliter la personnalisation des abonnés appelants, notre CRM Omnicanal permet l'enregistrement des informations de l'abonné (nom, prénom, adresse, contacts, email, compte Facebook, twitter, etc. ...). Chacun des champs proposés dans la fiche contact du client sont personnalisables et synchronisables avec des applications métiers extérieures grâce à une intégration.

La fiche client permet également d'autres fonctions très intéressantes comme :

- **La fusion d'identité** : Lorsque le système détecte des identités similaires entre les différents canaux, il va naturellement proposer celles-ci à la fusion. L'agent pourra alors fusionner les identités et de cette façon, la fiche client se trouvera enrichie des différents canaux détectés et l'historique client sera également consolidé.
- **L'agent préférentiel** : Dans la fiche du client il est possible d'indiquer si un agent spécifique doit traiter les interactions venant de ce client en particulier. Tout ceci en tenant compte de la situation du SLA bien entendu.

Enfin, une base de données de contact est également mise à disposition et permet d'effectuer des mises à jour de masse sur l'ensemble des emails et coordonnées de contact.

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112